

A photograph of two children, a girl and a boy, in a forest. The girl, on the left, is wearing a blue beanie and a white t-shirt with a backpack. She is holding a magnifying glass over the ground. The boy, on the right, is wearing a brown beanie and a plaid shirt. They are both looking at the ground with interest. The background is a lush green forest with sunlight filtering through the trees.

Rapport à la société pour l'exercice 2022



Avancer
ensemble.



KBC INNOVE 6



ÉCOLOGISE 12

SOMMAIRE



CONNECTE 18

VISION 24

AVANT-PROPOS

Chère lectrice, cher lecteur,

Avec la perspective de voir lever les confinements en Europe, l'année 2022 avait commencé sous d'heureux auspices. Hélas, la guerre en Ukraine, qui a éclaté au mois de février, a apporté son lot d'incertitudes – au sujet de l'approvisionnement en énergie, de la stabilité des marchés boursiers, de l'inflation... Autant de circonstances difficiles qui ont affecté non seulement nos vies personnelles, mais aussi notre façon de travailler et d'entreprendre. Ces défis complexes ont frappé tout autant le groupe KBC que ses employés et ses clients. C'est bien sûr ensemble que nous les avons relevés, en partant, toujours, de notre cœur de métier, qui consiste à aider nos clients à réaliser et à protéger leurs rêves et projets. Nous mettons pour ce faire l'accent sur l'innovation, l'écologisation et la connexion.

L'innovation étant dans notre ADN, elle est une priorité absolue pour nous. Innover signifie à nos yeux améliorer les produits et services existants, en développer de nouveaux, et élaborer de nouvelles formes de coopération avec la clientèle et les tiers. Nous veillons également à faire évoluer notre assistante numérique Kate, qui ne cesse de faciliter la vie de nos clients et de nos collaborateurs. Notre politique d'innovation nous permet de préparer l'entreprise à faire face à l'avenir et à rester la référence par excellence.





Koenraad Debackere et Johan Thijs

L'écologisation, en réponse au changement climatique. Comme les années précédentes, nous nous faisons fort d'alléger notre empreinte environnementale. Et ce n'est qu'un début. Dans le cadre de notre engagement envers le Collective Commitment to Climate Action des Nations unies, nous avons imposé à notre portefeuille de crédits et à nos activités de gestion d'actifs des objectifs climatiques qui nous sont propres. Nous réfléchissons, en collaboration avec nos clients, dont nous sommes de véritables partenaires, à des idées, solutions, produits et services qui contribueront à soutenir la transition durable. Le Rapport sur le climat de 2022 décrit la manière dont nous œuvrons à la réalisation de ces objectifs. Le rapport de développement durable présente, année après année, les résultats de ces efforts.

Connecter, un élément majeur de notre politique en 2022 également. Parce qu'être connecté rend les personnes et les entreprises plus fortes, améliore la productivité et favorise la créativité, nous continuons à soutenir les initiatives qui mettent en relation clients et employés et qui contribuent à un avenir meilleur.

Innover, écologiser, connecter, ne sont pas des champs d'action distincts: en plus d'être intrinsèquement liées, ces initiatives se renforcent au contraire mutuellement. Le présent rapport explique la manière dont nous les avons fait passer à un niveau supérieur durant l'année écoulée. Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à sa lecture!

Johan Thijs
Président du Comité de direction

Koenraad Debackere
Président du Conseil d'administration



Kate Coin



KBC INNOVE

et aide à innover

Pour nous, l'innovation reste la clé d'un avenir durable. Les entreprises qui misent sur l'innovation sont flexibles et capables de faire face aux mutations de la société et à l'évolution du comportement de leur clientèle.

Nous croyons fermement à la cocréation, à l'intérieur et à l'extérieur de KBC. Ensemble, nous irons plus loin. Nous nous concentrons sur la poursuite de la numérisation et nous sommes fiers de notre assistante numérique Kate, qui soulage de plus en plus nos clients. Pour récompenser nos clients, nous venons de mettre sur le marché notre propre devise programmable, appelée Kate Coin.

Nous adoptons le numérique, sans perdre de vue le contact personnel, qui garantit un service plus efficace, une expertise plus large et une meilleure accessibilité encore.

Si KBC est si fort dans le domaine de l'innovation, c'est grâce à son équipe Team Blue: 40 000 personnes réparties dans cinq pays stratégiques* prennent constamment le pouls du marché, s'inspirent mutuellement et réfléchissent ensemble. Le dialogue permanent avec les clients et l'étroite collaboration avec des partenaires aptes à renforcer notre offre enrichissent d'autant ce sens de l'innovation.

L'objectif est toujours le même: mieux soutenir nos clients, les soulager et les aider à gagner du temps (et de l'argent). Nous adoptons les avantages de la numérisation, que nous combinons aux vertus du contact humain.

* L'Irlande n'est plus incluse, comme KBC s'est retiré du marché irlandais.



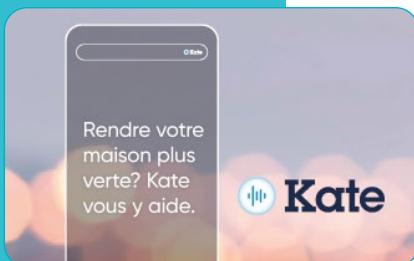
Les clients obtiennent des informations générales ou sur mesure, au choix.

KBC Mobile KBC avait très vite compris que le smartphone allait devenir le fer de lance de la numérisation. Lors de sa mise sur le marché, il y a plus de 10 ans maintenant, KBC Mobile était une application relativement simple, qui offrait des services bancaires de base. Ses utilisateurs ont immédiatement fait preuve d'un enthousiasme qui croît avec chaque innovation. En 2022, le bureau d'études Sia Partners a élu KBC Mobile meilleure application bancaire de Belgique (ce n'est pas la première fois) et troisième application du monde. Ce choix s'est appuyé sur trois critères: ses larges fonctionnalités, sa facilité d'utilisation et son score dans les app stores.



1,9 million de personnes utilisent d'ores et déjà KBC Mobile.

Produits et services L'application KBC Mobile propose une gamme complète de produits et services, dont elle facilite en outre constamment l'accès. Ainsi est-il extrêmement simple d'investir sa petite monnaie, de demander un prêt à la rénovation ou un prêt destiné à économiser l'énergie, de répartir les dépenses au sein d'un groupe ou de déclarer un sinistre. Sa collaboration avec des tiers permet de surcroît à KBC d'offrir dans KBC Mobile des services supplémentaires, comme l'achat de billets de transport ou de cinéma, la conservation de documents dans un coffre-fort numérique, la fourniture d'informations économiques et financières ou d'un comparatif des prix de l'énergie, ou le changement de fournisseur d'énergie.



Kate parle déjà le néerlandais, le français, l'anglais, le tchèque, le slovaque, le hongrois et le bulgare.

Assistante numérique Cela fait deux ans que KBC Mobile accueille Kate, l'assistante numérique que l'intelligence artificielle rend toujours plus futée... et qui, fin 2022, a assisté plus d'un million d'utilisateurs en Belgique. Une tempête dans votre région? Kate vous demande si vous voulez déclarer un sinistre. Vous ne trouvez plus la carte verte de votre voiture? Kate la déniche pour vous. Vous vous demandez comment rendre votre habitation plus verte? Kate vous y aide. Vous vous posez des questions sur l'énergie? Kate vous guide vers le bon outil et vous donnera même bientôt des conseils pour économiser l'énergie. Kate soutient désormais également le personnel commercial de KBC dans son travail journalier, pour qu'il ait plus de temps à consacrer au conseil à la clientèle.



C'est lors de l'édition 2022 de la Werchter Boutique que les membres du personnel de KBC ont testé le Kate Coin pour la première fois.

Monnaie numérique Les clients de KBC apprécient de pouvoir économiser non seulement du temps, mais aussi de l'argent. Ils le peuvent, depuis plusieurs années, grâce aux KBC Deals et aux cash-back que leur concèdent un certain nombre de détaillants. À partir de 2023, il sera possible d'en faire de même avec le Kate Coin, première monnaie numérique mise sur le marché par une institution financière européenne. Les Kate Coins s'obtiennent à l'achat de certains produits de KBC ou lors de l'exécution de certains actes; ils peuvent également être échangés contre des remises en espèces sur d'autres produits. Kate veille à ce que tout se passe bien.



Dans un monde numérique, ce sont les contacts humains qui font la différence.

Entretiens personnalisés Plus les clients apprécient la facilité d'utilisation de nos canaux numériques, moins ils ont tendance à se rendre dans les agences bancaires et les agences d'assurances. C'est la raison pour laquelle nous avons restreint notre réseau d'agences ces dernières années, tout en accordant davantage d'attention encore aux échanges personnalisés dans les moments cruciaux. Nous nous organisons en conséquence. Auparavant répartie entre divers agences, l'expertise est désormais concentrée dans des centres, qui assurent un service plus efficace et disposent d'expertise plus vaste encore. L'extension des heures d'ouverture de KBC Live facilite par ailleurs d'autant les entretiens par téléphone ou par *video chat* avec les collaborateurs de KBC.



En Flandre, pour solliciter ce service Belmobiel, les clients forment le 078 78 77 78.

Service à domicile Pour continuer à assurer un excellent service à ses clients non mobiles ou moins numériques, KBC propose un service à domicile. Ce projet pilote, entamé en Flandre occidentale en 2022, a remporté un tel succès qu'il sera élargi aux autres provinces flamandes en 2023. Quel en est le principe? Le client prend rendez-vous. Un membre du personnel expérimenté se rend chez lui en voiture ou à vélo électrique (reconnaissable), pour répondre à toutes ses questions sur la bancassurance au quotidien. C'est ainsi que nous continuons à assurer une présence dense.

420 + 298

AGENCES BANCAIRES ET
AGENCES D'ASSURANCES
EN BELGIQUE EN 2022

+ DE 2 MILLIONS

D'ENTRETIENS
AVEC KBC LIVE
EN 2022

2

BELMOBIEL ET
UN VÉLO ÉLECTRIQUES
PAR PROVINCE



Dans un monde numérique, la prévention de la fraude et la protection de la vie privée revêtent une importance cruciale.

Intelligence artificielle responsable KBC accorde une attention toute particulière aux risques liés à l'intelligence artificielle. Aucun préjugé, discrimination ou traitement injuste ne s'est-il glissé dans les modèles au cours de leur développement? La vie privée de nos clients est-elle parfaitement protégée? Les directives en la matière ont été renforcées en 2022. C'est cette année-là également que KBC a proposé à l'extérieur, par le biais de sa fintech d'intelligence artificielle Discai, son application dédiée à la prévention du blanchiment très performante, qu'il a lui-même développée. KBC contribue ce faisant activement à une société plus juste.



Start it @KBC a des centres à Bruxelles, Anvers, Gand, Louvain, Liège, Hasselt et Courtrai.

Moteur de l'économie KBC innove, certes, mais il aide aussi à innover, en accordant des crédits aux entreprises et en les assurant. Depuis 2014, KBC encourage l'innovation au travers de Start it @KBC, le plus grand accélérateur de Belgique. Les jeunes entreprises y disposent – entièrement gratuitement – d'un espace de coworking. Elles sont encadrées par des mentors expérimentés et intègrent un réseau international. Start it X permet aux grandes entreprises et organisations de donner à leurs employés l'espace nécessaire pour développer leurs propres idées. KBC invite ses collaborateurs à devenir des 'intrapreneurs' eux aussi.

150

START-UP ENCADRÉES
PAR START IT @KBC
EN 2022

34%

DE START-UP AU FÉMININ
(FEMMES FONDATRICES)
EN 2022

25%

DE START-UP CRÉÉE EN 2022
DANS LE BUT DE RENDRE
LA SOCIÉTÉ PLUS DURABLE





KBC ÉCOLOGISE

et aide ses clients à en faire autant

Nous œuvrons sans relâche à l'allègement de notre empreinte environnementale. D'une part, nous essayons de réduire notre consommation (en partant du principe que l'énergie la plus durable est celle qui n'est pas consommée); d'autre part, nous recourons autant que possible à des sources renouvelables – à 100%, même, pour l'électricité.

Plus important encore: nous voulons être un partenaire à part entière de nos clients dans leur processus de transition durable. Nous leur fournissons des outils qui leur permettent de mesurer leur empreinte écologique, puis nous examinons ensemble la manière d'alléger cette empreinte. Nous rendons notre portefeuille de prêts plus respectueux de l'environnement et faisons en sorte que la gestion d'actifs mette l'accent sur l'investissement dans des fonds responsables.

Notre programme de développement durable inclut désormais la biodiversité, l'économie circulaire, la consommation d'eau et la prévention de la pollution.

Comment KBC, un bancassureur, peut-il être un moteur de la transition durable? En étant un véritable partenaire dans ce domaine pour ses clients, dans tous les pays où il est actif. Cela implique d'encourager les investissements durables, d'une part, et de restreindre voire d'abandonner les investissements dans les activités moins durables (comme l'extraction du charbon et du lignite et l'exploitation de nouveaux gisements de pétrole et de gaz), d'autre part. Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

En 2022, nous avons imposé un certain nombre d'objectifs climatiques à notre portefeuille de prêts dans les secteurs et sous-secteurs aux retombées climatiques élevées ou qui représentent une grande partie de ce portefeuille.



La gestion des actifs a elle aussi été assortie d'une série d'objectifs, à telle enseigne que l'investissement responsable devient désormais la norme. Le Rapport de développement durable du groupe KBC rend compte chaque année de nos progrès dans ces domaines.



KBC a financé en 2022 des parcs éoliens offshore pour un montant de plus de 72 millions d'euros.

Le secteur de l'énergie est responsable de près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre dans l'Union européenne. Il est donc clair que son écologisation a des effets positifs immédiats. Il est par ailleurs essentiel de rendre plus durables d'autres secteurs encore, tels que l'immobilier, les transports et l'industrie. Le secteur de l'énergie représente selon les estimations 7% des émissions directes et indirectes que KBC finance pour le compte de ses clients. D'ici à 2030, 75% au moins des prêts accordés par KBC au secteur de l'énergie devront servir à financer des sources renouvelables.



Les propriétaires d'habitations financées par KBC à partir de la fin de l'année 2022 qui ont ou obtiennent un PEB A ou B peuvent bénéficier d'une remise.

Le secteur de l'immobilier revêt une importance majeure pour KBC, dont il représente près de la moitié du portefeuille de prêts (crédits hypothécaires compris). Cela signifie que KBC peut aider énormément de clients à rendre leur logement plus économe en énergie. Vu le faible nombre de bâtiments efficaces sur le plan énergétique en Europe, le potentiel dans ce domaine est considérable. C'est là qu'avec ses clients et ses partenaires externes, KBC peut apporter sa pierre à l'édifice. Pour l'immobilier résidentiel financé par KBC, les émissions de CO₂ par mètre carré, par an, devront avoir été réduites de 43% d'ici à 2030.



KBC Autolease est un pionnier de la multi-mobilité et la référence par excellence dans le domaine du leasing de vélos.

Le secteur des transports est responsable de près d'un tiers des émissions de gaz à effet de serre dans l'Union européenne. En son sein, le transport routier prend 72% des émissions à son compte. En sa qualité de grande institution financière, KBC veut avant tout s'atteler à rendre le transport routier plus durable en finançant, en assurant et en proposant en leasing des voitures électriques et en soutenant ses clients dans leur transition vers une mobilité plus durable. Les émissions des voitures particulières financées par KBC devront avoir chuté de 42% d'ici à 2030.



Le secteur agricole représente 16% des émissions directes et indirectes financées par KBC.

Le secteur agricole est d'une part menacé par le réchauffement climatique mais y contribue d'autre part lui-même dans une large mesure; il peut dès lors jouer un rôle majeur dans la lutte contre ce phénomène. Certains autres secteurs ont des sources d'émissions relativement concentrées, que les évolutions technologiques peuvent contribuer à écologiser rapidement. L'agriculture, en revanche, est un secteur très hétérogène aux activités extrêmement diverses et dispersées, qui doit de surcroît tenir compte des effets d'un certain nombre de processus naturels. KBC n'en cherche pas moins à réduire l'intensité des émissions de ses clients de 21% d'ici à 2030.



Le secteur du ciment est responsable de 26% des émissions industrielles de CO₂ dans le monde.

Les sous-secteurs de l'acier, du ciment et de l'aluminium ne sont pas des secteurs stratégiques pour KBC. Reste que si le portefeuille de prêts dans ces sous-secteurs est insignifiant, son empreinte sur le climat est extrêmement marquée. C'est pourquoi nous lui imposons des objectifs également. Alors que leurs émissions sont élevées, ces secteurs sont difficiles à décarboner à l'aide des technologies actuelles. De nombreux acteurs majeurs sont conscients des conséquences de leurs activités et se montrent disposés à réfléchir à des solutions innovantes et à plus faible émission de carbone. KBC souhaite collaborer avec ses clients et ses partenaires externes à la recherche et au financement de solutions qui permettront de rendre les processus plus durables.



Fin 2022, 49% des montants investis en Belgique par KBC l'étaient déjà dans des fonds d'investissement responsables.

KBC Asset Management est depuis 30 ans le pionnier dans les investissements responsables et aujourd'hui ceux-ci deviennent la norme chez KBC. Nos fonds d'investissement responsables satisfont également aux critères de la Commission européenne, qui consistent à :

- promouvoir des caractéristiques environnementales et/ou sociétales; ou à
- poursuivre un objectif durable.

Grâce à ses fonds d'investissement responsables, KBC est un véritable levier de la transition vers une société neutre en carbone.

C'est pourquoi d'ici à 2030, 55% des actifs gérés par le groupe devront être investis dans des fonds d'investissement responsables.

Quelques exemples concrets



KBC aide à la fois le boulanger du coin et des entreprises internationales à devenir plus durables.

Mesurer, c'est savoir Nous aidons par nos conseils notre clientèle professionnelle à réaliser ses ambitions en matière de développement durable. Ces entretiens nous permettent de cerner sa vision à long terme et d'identifier la voie à suivre pour la concrétiser. Nous lui offrons la possibilité d'utiliser le Carbon Footprint Calculator; cet outil gratuit calcule l'empreinte environnementale de chaque activité, et la compare à celle d'autres acteurs du même secteur. Nous cherchons ensuite ensemble, avec ou sans partenaire externe, des solutions pour l'alléger. En 2022, nous avons assuré 1 477 entretiens et effectué 580 calculs.



L'isolation, les doubles et triples vitrages, le chauffage, les panneaux solaires, les batteries domestiques, etc. peuvent permettre de rendre les logements plus économes en énergie.

Logement durable Nous accompagnons nos clients dans leur processus d'acquisition, de financement, de protection et de réalisation de leur logement durable. Notre partenaire externe Immoscoop leur fournit un aperçu du marché du logement, Eliq mesure la consommation d'énergie de l'habitation et Setle simule le coût de travaux de rénovation. En établissant un lien entre les données du client et le logiciel des entrepreneurs, Setle surveille toutes les tendances, ainsi que l'évolution des prix. KBC propose un prêt Energie avantageux pour les rénovations qui permettent d'économiser 50% d'énergie au moins.



Les collaborateurs de KBC sont enthousiasmés par ce projet pilote, qui leur permet d'économiser de l'énergie.

Batterie domestique intelligente L'énergie, le logement et la mobilité sont les principaux postes de dépenses de nos clients. KBC veut nouer davantage de partenariats encore dans ces domaines. Un projet pilote lancé en 2022 permet aux employés d'optimiser leur consommation d'énergie. Lorsqu'un participant veut installer des panneaux solaires ou une batterie domestique (intelligente) à son domicile, KBC Mobile s'occupe de tout. Un système de gestion permet de maximiser le rendement de l'énergie solaire et d'optimiser la consommation d'énergie. Après une évaluation positive, KBC pourrait également proposer ce service à ses clients.



DE
WARMSTE
WEEK

KBC

DE
WARMSTE
WEEK



KBC CONNEXTE

et aide à connecter

Les connexions interpersonnelles revêtent une importance cruciale pour KBC. KBC sait parfaitement que dans un monde numérique, être connecté est un facteur essentiel de croissance, de créativité et de bonheur.

Offrir des opportunités de connexion peut avoir de nombreux objectifs:

- encourager l'esprit d'entreprise, en mettant en relation personnes et sociétés;
- améliorer la qualité de vie;
- améliorer la diversité et l'inclusion;
- renforcer la solidarité et l'engagement.

Bref, les connexions rendent plus fort!

2023 sera une année de célébration pour KBC, qui fêtera son 25^e anniversaire. L'entreprise est certes encore jeune, mais ses racines sont très profondément ancrées.



KBC est née en 1998 de la fusion* de Kredietbank, de la Banque CERA et d'ABB Assurances. Bien qu'elles soient différentes, ces trois institutions poursuivaient un objectif de solidarité: Kredietbank était née d'une banque d'affaires locale, CERA avait été créée 130 ans plus tôt en tant que banque agricole coopérative et ABB était depuis 100 ans l'assureur général des petites 'sociétés d'assurance mutuelle' du secteur agricole.

Aujourd'hui encore, KBC accorde une importance considérable à l'engagement sociétal. Cet attachement se manifeste de différentes manières.

* Lors de la fusion, Kredietbank, ABB Assurances et CERA Bank ont transféré leurs activités bancaires et d'assurance à KBC. La coopérative Cera a continué d'exister et a été remodelée, d'abord sous le nom de Cera Holding, abrégé en Cera en 2004.



Les partenaires de BRS au Sénégal et au Burkina Faso, invités à Louvain à l'occasion d'un voyage d'inspiration en 2022.



La première obligation sociale de Belgique investit dans le secteur hospitalier.



Get-a-Teacher existe également en langues allemande, slovaque, hongroise et tchèque.

Cera et BRS Cera est le principal actionnaire de KBC. Avec 400 000 associés enthousiastes, c'est aussi la coopérative la plus en vogue du pays. Sous la devise : ensemble, nous allons plus loin, nous vivons plus intensément et nous investissons mieux. En plus d'œuvrer ensemble à la croissance durable de KBC, Cera et KBC collaborent à des projets communautaires et à des investissements sociétaux. Au profit notamment de BRS, qui soutient les entrepreneurs ruraux et les agriculteurs de l'hémisphère Sud en leur accordant microfinancements et micro-assurances.

Investissements sociétaux Les organisations du secteur non marchand peuvent obtenir auprès de KBC des conseils sur les paiements, la gestion des actifs, les solutions de financement et les assurances. En 2022, KBC a investi 1,1 milliards d'euros dans des écoles et 5,7 milliards d'euros dans des hôpitaux et des centres d'hébergement et d'assistance. KBC a également été la première banque de Belgique à mettre sur le marché une obligation sociale. Les 750 millions d'euros levés à cette occasion auprès d'investisseurs institutionnels serviront à financer ou à refinancer des projets dans le secteur hospitalier. Les investisseurs peuvent suivre les résultats financiers de l'initiative, mais aussi obtenir des informations pratiques, comme le nombre de lits d'hôpital.

Éducation financière La finance pouvant être assez complexe, KBC fait de son mieux pour communiquer clairement à son propos. KBC souhaite également permettre au grand public de se plonger plus profondément dans cette matière. Son programme Get-a-Teacher apprend aux jeunes de 12 à 24 ans à gérer leur argent et à réfléchir de manière critique aux emprunts, aux assurances, au hameçonnage, à la gestion d'un budget et à l'entrepreneuriat. Les écoles secondaires, les hautes écoles et les universités peuvent inviter un membre de KBC à venir faire une présentation, sans frais. Depuis 2017, KBC a aidé 45 000 étudiants en Belgique à acquérir par ce biais des connaissances financières.

L'aide financière ne suffit généralement pas à soutenir des projets à valeur sociale. C'est l'engagement des volontaires qui contribue à la réalisation des rêves.

De même, KBC ne peut s'engager en faveur de projets sociétaux que grâce aux nombreux collègues qui œuvrent avec enthousiasme en coulisse et collectent sans relâche des fonds.



Aujourd'hui, KBC épaulé des magasins de seconde main, entre autres – et demain, peut-être, le secteur de l'enseignement?

Engagement sociétal En Flandre et à Bruxelles, KBC continue à proposer le plan Minerva, qui permet aux employés que huit ans tout au plus séparent de la retraite d'offrir leur expérience en dehors de KBC, tout en conservant leurs conditions salariales et de travail. Aujourd'hui, Minerva permet à 79 collaborateurs d'aider plus de 40 organisations dans les secteurs marchand et non marchand. 135 collègues ont franchi le pas depuis la création du programme. KBC contribue de cette manière à combler la pénurie d'expertises spécifiques sur le marché du travail. Le groupe KBC examine actuellement la possibilité d'intervenir également dans l'enseignement.



L'ASBL Infirmiers de rue assure des soins et cherche activement des logements à Bruxelles.

© Pierre-Yves Jotray



À Bruxelles, KBC soutient l'agriculture urbaine que promeut l'Atelier Groot Eiland, entre autres.



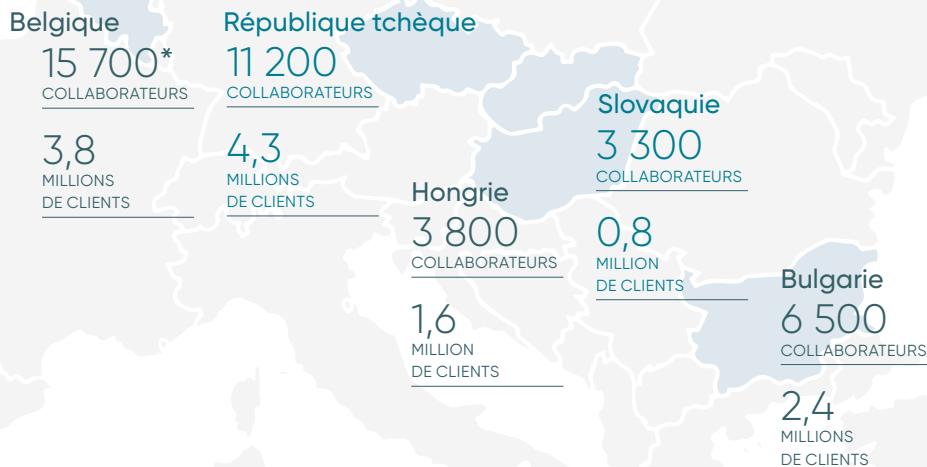
Trooper facilite la collecte de fonds par les associations.

Partenariats KBC et Kom op Tegen Kanker travaillent main dans la main depuis plus de 30 ans, CBC et CAP48, depuis près de 20 ans. Au cours de cette période, la prévention et le traitement du cancer ont beaucoup progressé. Simultanément, des initiatives ont été prises pour promouvoir l'inclusion des personnes handicapées et des jeunes en situation de pauvreté. La collaboration de KBC avec De Warmste Week et celle de KBC Brussels avec l'ASBL Infirmiers de rue sont plus récentes, mais l'engagement est tout aussi résolu. Soulignons également que la lutte contre la pauvreté et le sans-abrisme est en Belgique aussi, malheureusement, un travail de longue haleine.

Projets urbains KBC s'engage en faveur d'organisations à petite échelle qui aident des personnes défavorisées et vulnérables à devenir autonomes, pour leur permettre de participer pleinement à la vie en société. KBC s'intéresse pour ce faire à des programmes de formation, de renforcement des compétences et d'accès à l'emploi, tout particulièrement lorsqu'ils mettent l'accent sur l'économie circulaire, la mobilité, l'environnement ou la cohésion sociale. En Belgique, le groupe KBC se concentre sur les villes où il dispose d'un siège central, où il contribue ce faisant aux relations de bon voisinage.

Associations et volontariat KBC soutient Trooper, une plateforme qui permet aux internautes de donner un coup de pouce financier à une association de leur choix lorsqu'ils font des achats en ligne. Sans que cela ne leur coûte un centime. Les utilisateurs peuvent également faire don des réductions dont ils bénéficient grâce aux KBC Deals à leur association préférée. KBC assure en outre un soutien direct, puisque ses employés qui s'engagent bénévolement dans un projet social à petite échelle peuvent obtenir 1 300 euros dans le cadre de son action de solidarité annuelle.

Nos collaborateurs et nos clients



* personnel qui travaille pour l'ensemble du groupe KBC inclus

La stratégie de l'entreprise

La stratégie de l'entreprise est basée sur les principes suivants:



Le client au centre



Banc-assurance +



Croissance rentable et durable



Rôle dans la société



PEARL +

Le client est au centre de tout ce que nous entreprenons; nous lui proposons à tout moment un service de qualité et des solutions pertinentes.

Nous voulons offrir à nos clients une expérience unique. Le '+' fait référence à la fourniture de solutions financières mais aussi non financières.

Nous envisageons notre développement sur le long terme et entendons réaliser de cette manière une croissance rentable et durable.

Nous prenons très au sérieux nos responsabilités à l'égard de la société et des économies locales, un engagement qui se reflète dans nos activités quotidiennes.

PEARL signifie Performance, Empowerment (habilitation), Accountability (responsabilisation), Responsiveness (capacité de réaction) et Local embeddedness (ancrage local). Le '+' signifie développer des idées ensemble ou s'inspirer intelligemment les uns des autres.

Bien que la politique de KBC s'applique à tous ses pays stratégiques, le présent rapport se concentre sur les activités belges.

VISION

et chiffres

Notre approche du développement durable est solidement ancrée, et très simple à résumer:

- limiter notre impact négatif, en opérant des choix stricts et en optant pour des politiques rigoureuses;
- renforcer notre impact positif, surtout dans les domaines où nous pouvons faire une réelle différence;
- encourager un comportement responsable chez tous les collaborateurs.

Chiffres annuels

Le groupe KBC a clos l'exercice 2022 sur un bénéfice de 2,74 milliards d'euros, contre 2,6 milliards en 2021. Ce qui correspond, pour la division Belgique, à un bénéfice de 1,7 milliard d'euros. Au total, le groupe KBC a payé 1,4 milliard d'euros d'impôts, dont 646 millions de taxes et de garanties bancaires. Soit, en Belgique, 744 millions d'euros d'impôts, dont 349 millions d'euros de taxes et de garanties bancaires.

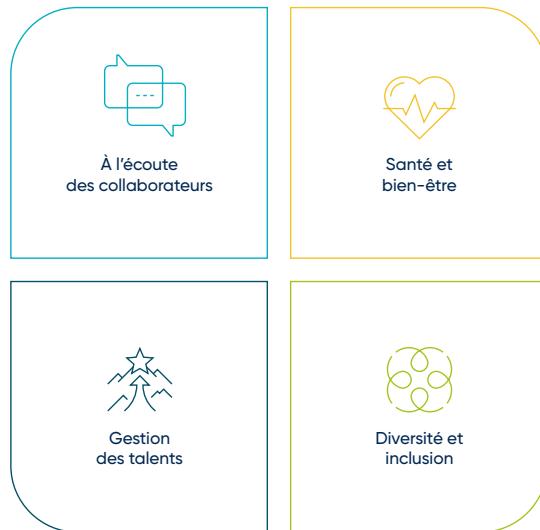


Moteur de l'économie locale

Quels montants investissons-nous? Pour chaque tranche de 100 euros déposée sur leurs comptes d'épargne par ses clients belges, KBC en a réinjecté en 2022 73 dans l'économie, par le biais de crédits aux particuliers et aux entreprises et de projets publics. Il a en outre investi 16 euros par le biais d'obligations d'État, ce qui donne un total de 89 euros.

Actionnaires

La structure de l'actionariat est axée sur le long terme. Les actionnaires de référence que sont Cera, MRBB et d'autres (familles) détenaient à la fin de 2022 41% environ des titres. Cette situation garantit un ancrage solide et nous permet de nous concentrer sur notre développement durable et notre stratégie à long terme.

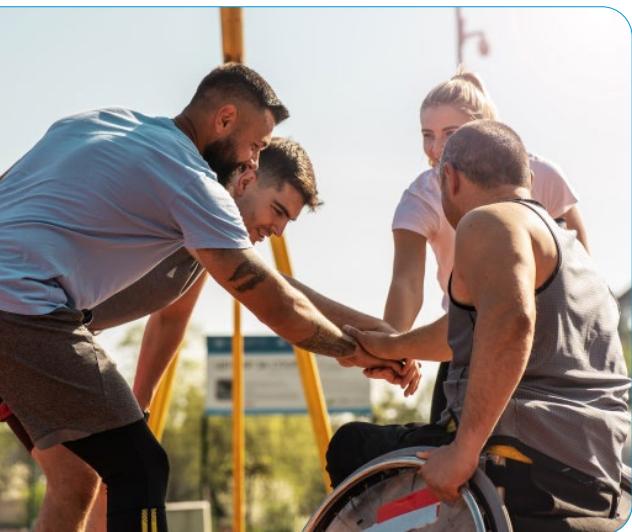


Team Blue

Nous devons la place que nous occupons aujourd'hui aux efforts d'employés motivés ainsi qu'à la qualité de la politique des ressources humaines. Le dialogue que nous entretenons avec nos collaborateurs nous permet de découvrir leurs attentes, leurs talents et leurs préoccupations. Nous nous engageons en faveur de la santé et du bien-être. Nous croyons en la diversité, l'égalité des chances et l'inclusion. Nous encourageons la résilience, l'agilité et la capacité d'innovation des membres du personnel. Et surtout, nous fonctionnons comme une seule équipe: Team Blue.



Défis



La politique de développement durable a considérablement évolué au sein de KBC ces dernières années, au point d'être désormais résolument et définitivement ancrée dans toutes les activités de l'entreprise. Nous sommes heureux de constater que notre engagement dans ce domaine est apprécié à l'extérieur également. Ainsi avons-nous été en 2022 une des 19 entreprises au monde à recevoir le Terra Carta Seal.

En 2023 également, nous restons engagés sur les trois ingrédients fondamentaux de notre croissance durable: innover, écologiser, connecter.

Innover En tant que bancassureur, nous voulons servir mieux encore nos clients, et les aider à économiser du temps et de l'argent. Les outils que nous utilisons à cet effet sont l'application KBC Mobile et l'assistante numérique Kate.

Écologiser En tant que banque, nous nous concentrons sur la réalisation de nos objectifs climatiques; nous voulons de surcroît être le partenaire à part entière des clients qui œuvrent à leur transition durable. En tant qu'assureur aussi, nous souhaitons poursuivre notre démarche écologique et aider nos clients à évaluer correctement les risques liés aux changements climatiques. En qualité de gestionnaire d'actifs, enfin, nous souhaitons que l'investissement responsable devienne de plus en plus la norme.

Connecter Toute société est composée d'une multitude de groupes, qui ont à relever des défis différents. Très conscients de nos responsabilités envers la société, nous resterons à l'écoute des besoins de ces groupes en 2023. Nous initierons par ailleurs une série de démarches visant à inciter divers groupes de personnes, d'employés et d'entreprises à s'inspirer les uns des autres et à s'entraider.

Ce ne sont donc pas les défis qui manquent. Mais nous, nous y voyons surtout des opportunités, dont celles qui consistent à devenir nous-mêmes plus durables et à continuer à accompagner nos clients dans leur approche d'une société plus responsable. Team Blue est prête à faire la différence dans ce domaine, en 2023 encore.

Découvrez nos autres publications
sur www.kbc.com

