

Rapport à la société

2021



Avancer
ensemble.

Chère lectrice, cher lecteur,

Les années pour le moins peu ordinaires se succèdent. En 2021, la pandémie de Covid-19 a continué à influencer considérablement notre façon de travailler, de vivre et d'entreprendre. Deux mil vingt et un était une année d'inondations dévastatrices, aussi. Une année à nouveau faite d'incertitudes et de défis, sur les plans tant sanitaire qu'économique.

Nous nous sommes adaptés à ces contextes difficiles en nous concentrant davantage encore sur ce qui fait notre raison d'être: nos clients et nos collaborateurs. Trois objectifs se sont trouvés au cœur de cette démarche: écologiser, innover et réunir.

Écologiser, en réponse au changement climatique. Maintes demandes de clients ont débouché sur

de nouvelles formes de coopération, voire sur de nouvelles prestations de service. En collaboration avec nos clients, nous nous sommes mis en quête de solutions destinées à soutenir ou à stimuler durablement leur activité. Nous avons bien sûr simultanément veillé à continuer à maîtriser notre propre empreinte écologique.

Innover, car l'innovation fait partie intégrante de l'ADN de KBC. L'innovation est une condition nécessaire pour rester la référence à long terme. Grâce aux nombreuses innovations en 2021, nous avons pu décharger à la fois les clients et les membres du personnel de tout souci. Nous sommes fiers d'avoir continué à améliorer Kate, l'assistant numérique personnel qui facilite la vie de nos clients.

Unir, en réaction à une année difficile. Nos agents d'assurances se sont employés à aider les victimes des inondations. La solidarité et la fraternité témoignées lors de cette période tragique ont fait toute la différence. Les formes de coopération étroite entre les membres du personnel s'étant effacées au profit des réunions virtuelles, nous avons jugé important de soutenir les initiatives destinées à unir les employés et les clients à la fois entre eux et avec leur environnement.

La manière dont nous avons procédé est exposée dans ce rapport. Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à sa lecture!



Johan Thijs
Président du
Comité de direction

Koenraad Debackere
Président du
Conseil d'administration

▶
En plus de radis et de laitues, Dario Vunckx et Tom Wilgos (photo) font pousser des micro-légumes. Micro-légumes et jeunes pousses croissent dans les sous-sols de l'ancienne brasserie Belle-Vue, le long du canal à Bruxelles. Tom et Dario les livrent ensuite en triporteur électrique à 120 restaurants de Bruxelles et environs, notamment. KBC Brussels les soutient depuis le départ.





Nous aidons les clients à réaliser leurs rêves et à les protéger.

KBC en quelques mots





KBC est un bancassureur intégré, actif en Belgique, en République tchèque, en Slovaquie, en Hongrie, en Bulgarie et en Irlande. KBC a annoncé en 2021 son intention de se retirer du marché irlandais.


Plus de 40 000 personnes contribuent au sein d'une même équipe, appelée Team Blue, à réaliser et à protéger les rêves de 12 millions de clients et plus à travers le monde. En Belgique, 15 800 membres du personnel desservent 3,8 millions de clients.

Notre culture d'entreprise est symbolisée par l'acronyme PEARL+: Performance, Empowerment (habilitation), Accountability (responsabilisation), Responsiveness (capacité de réaction) et Local embeddedness (ancrage local). Le '+' met en lumière le développement conjoint et l'adoption intelligente des idées des entreprises du Groupe.

La stratégie de KBC

repose sur un certain nombre de piliers qui se renforcent mutuellement:

-  Le client est au centre de tout ce que nous entreprenons.
-  Nous voulons lui offrir une expérience unique en matière de bancassurance.
-  Nous visons une croissance durable et rentable.
-  En notre qualité d'entreprise durable et responsable, nous entendons satisfaire, d'une façon à la fois pertinente, transparente et équilibrée, aux besoins et aux attentes de la société.

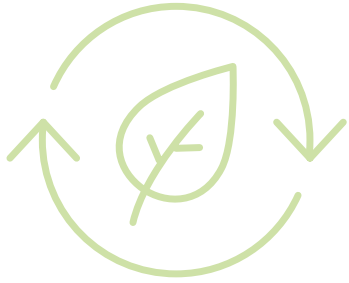
 PEARL+, qui symbolise les valeurs de l'entreprise, renforce tous les autres piliers.

L'exercice 2021 en chiffres

KBC a achevé l'exercice sur un bénéfice de 2,6 milliards d'euros. Ce qui correspond pour la division Belgique à un bénéfice de près de 2 milliards d'euros. KBC s'est acquitté de 525 millions d'euros de taxes bancaires (en sus de l'impôt des sociétés), dont 318 millions d'euros en Belgique.

Actionnariat

La structure de l'actionnariat est axée sur le long terme. Les actionnaires de référence que sont Cera, MRBB et d'autres (familles) détenaient à la fin de 2021 40% environ des titres. Cet actionnariat stable et solidement ancré nous permet de nous concentrer sur notre stratégie durable et de long terme.



KBC écologise

La crise climatique est malheureusement un phénomène indéniable. Le dernier rapport des Nations unies sur le climat ne laisse planer aucun doute: la Terre se réchauffe plus rapidement que prévu. Entreprendre durablement n'est donc plus une option, mais un impératif.

KBC a compris le message. Il apporte une contribution importante à la lutte contre le réchauffement climatique.



▲ Collègues au travail dans la salle de conférence, avec jardin vertical

Il mène sa stratégie d'écologisation sous deux angles:

1. En posant des choix durables et décidés.
2. En aidant ses clients à opérer leur transition vers un avenir durable.

Des choix clairs

Entreprendre durablement commence par soi-même. Il est donc important de faire des choix qui limitent notre empreinte écologique. Nous avons mis en place une politique environnementale stricte, destinée à soutenir l'avènement d'une société durable, pauvre en carbone et résiliente face aux changements climatiques. C'est la raison pour laquelle nous ne finançons ni l'exploitation de mines de charbon ou de lignite, ni la production d'électricité à partir de ces matières premières. Nous refusons également de financer l'exploration et l'exploitation de nouveaux gisements de pétrole et de gaz.

Nous réfléchissons constamment à la manière d'alléger notre propre empreinte environnementale. Même si en tant que bancassureur, nous avons sur l'environnement une influence principalement indirecte, nous nous faisons fort de maîtriser l'empreinte directe de nos activités.

Depuis 2015, année au cours de laquelle nous avons commencé à les mesurer, les émissions de gaz à effet de serre du Groupe ont été réduites de 71%.

Comment nous y prenons-nous? En 2021, toutes nos entreprises belges ont utilisé une énergie 100% renouvelable. Nous avons en outre continué à installer des panneaux solaires sur les bâtiments que nous possédons et exploitons.

Nous avons adopté pour nos employés en Belgique une nouvelle politique de mobilité, qui consiste à encourager l'utilisation des transports en commun, du vélo et de la voiture électrique. La voiture électrique a été intégrée à l'offre de leasing en mars 2021. Depuis, une voiture commandée sur deux environ est entièrement électrique. Nous avons l'ambition de rendre le parc automobile totalement électrique d'ici à 2025.

Nous avons tenu notre promesse de n'avoir plus dès 2021 qu'une empreinte environnementale neutre. Nous avons pour ce faire compensé le surplus d'émissions en acquérant des crédits-carbone issus de projets climatiques de qualité. Nous restons néanmoins déterminés à réduire ces émissions excédentaires pour atteindre l'objectif fixé.

Partenaire de la transition durable

Tout aussi important est le deuxième pilier au profit duquel nous nous sommes pleinement engagés: nous savons en effet parfaitement qu'en tant qu'entreprise internationale, nous disposons de ressources, de connaissances et de réseaux utilisables comme leviers. C'est donc par ce biais que nous aidons les particuliers et les entreprises à opérer leur transition durable.

On l'a dit et redit: la problématique du réchauffement climatique oblige les entreprises à innover. Chez KBC, nous estimons que pouvoir avoir la possibilité de contribuer à la recherche de solutions aux défis que posent les changements climatiques est un privilège. Les entreprises qui investissent dans l'écologisation disposeront d'un avantage concurrentiel, car une société plus durable donnera naissance à de nouvelles branches d'activité et à de nouveaux business modèles. Nous considérons donc la transition durable bien plus comme un défi et une opportunité que comme une menace.

Nous voulons aider les clients à évaluer la vision qu'ils ont de l'entrepreneuriat, de manière à rendre celui-ci plus durable. La priorité ici n'est

pas le profit à court terme, mais la création de valeur durable. KBC est prêt à jouer un rôle important dans ce domaine.

Comment voyons-nous notre rôle?

Le bancassureur qu'est KBC doit commencer par identifier ses propres risques climatiques et ceux de ses parties prenantes, dans le but de les maîtriser et de les atténuer. Aider les clients à opérer leur transition durable implique également de leur fournir les outils destinés à mesurer leur empreinte environnementale. Parce que mesurer, c'est savoir. Les données recueillies nous permettront de collaborer avec chaque client à la réduction de son empreinte écologique. Mais les efforts de KBC ne s'arrêtent pas là. Nous développons des produits et des services destinés à alléger l'empreinte écologique de nos clients.

Lorsque nous constatons que nos propres capacités n'y suffisent pas, nous faisons appel à des partenaires externes. Nous sommes donc un moteur de la transition durable.

Cette stratégie de durabilité holistique nous aide à minimiser notre empreinte négative et à intensifier notre empreinte positive.



plus d'un milliard d'euros

consacrés au financement de projets d'énergie renouvelable

0 euro

servant à financer directement l'exploitation de mines de charbon ou de lignite ou la production d'électricité à partir de ces matières premières



KBC écologise



'Nous voulons alimenter un million de personnes en eau potable d'ici cinq ans'

'Nous deviendrons la référence du traitement circulaire de l'eau dans le secteur industriel du Benelux.' Telle est l'ambition de Jacob Bossaer, fondateur et CEO de BOSAQ. 'Aujourd'hui, 850 millions de personnes n'ont pas d'accès direct à l'eau potable; en Europe même, ce chiffre est de 57 millions.'

BOSAQ a donc mis au point une petite unité mobile capable de purifier sur place tout type d'eau disponible dans la nature grâce à la technologie membranaire. Le contrat portant sur l'approvisionnement de 15% du pays en eau potable conclu avec l'État du Suriname est un premier

pas vers la réalisation de cette ambition, pour laquelle KBC fournit les crédits à l'exportation.

Bien que les principaux acheteurs de BOSAQ soient des pouvoirs publics, la majorité de sa clientèle est constituée de sociétés soucieuses d'économiser ou de réutiliser l'eau. BOSAQ dispose de surcroît d'une branche conseil appelée Water Experts, chargée de fournir des avis allant d'interventions relativement simples à des solutions plus techniques. Pour financer sa rapide croissance, la société a fait appel au crowdfunding, par l'intermédiaire de Bolero, une entreprise de KBC.



La première chocolaterie neutre en carbone au monde

C'est sous le nom de Belcolade que Puratos produit un chocolat belge de qualité supérieure destiné aux chocolatiers, pâtisseries et boulangers. Le cacao est cultivé par des agriculteurs à qui les fèves de haute qualité sont payées un prix équitable.

La demande de produits Belcolade étant en forte hausse, Puratos entend multiplier sa production par près de deux au cours des cinq années qui viennent. Le chocolatier a annoncé en 2021 l'agrandissement de son usine d'Erembodegem et la construction

d'une nouvelle usine. L'ensemble du site sera neutre en carbone: il n'utilisera que de l'électricité produite à partir de sources renouvelables et bannira donc tout combustible fossile. Nonante pour cent de l'eau utilisée sera par ailleurs de l'eau de pluie. KBC est fier de pouvoir accorder les ressources financières nécessaires à la construction de cette installation .



‘Si, en tant qu’acteur logistique, vous n’adhérez pas au changement maintenant, vous ne serez plus dans le coup dans deux à trois ans’

avertit Johan De Brauwer, managing director chez Ziegler Belgique. Une mise en garde qui, lorsqu’on sait que le secteur des transports est responsable d’un cinquième des émissions de CO₂ de la Belgique, n’a guère de quoi surprendre.

Le groupe Ziegler lui-même œuvre depuis longtemps à son écologisation. Pour les longues distances, il privilégie le transport par bateau ou par rail. Pour les distances plus courtes, ses camions sont équipés d’un système d’éco-contrôle; ses camionnettes de livraison sont électriques et le groupe utilise depuis peu des triporteurs – qui, parce qu’ils

passent partout, peuvent en outre desservir deux fois plus d’adresses que les camionnettes.

Malgré sa vision claire et créative, Ziegler n’a pas toujours disposé des connaissances nécessaires à la poursuite de la concrétisation de ses ambitions. C’est la raison pour laquelle KBC l’a mis en contact avec son partenaire Encon, l’agence de conseil qui assiste les entreprises dans leur transition durable. Les bâtiments du groupe eux-mêmes ont été examinés; les parties prenantes ont été consultées et les collaborateurs, encouragés à faire de Ziegler une entreprise plus verte encore.

Votre habitation ne consomme-t-elle pas trop d’énergie?

Rendre son habitation plus durable et plus économe en énergie présente de nombreux avantages – cela permet de contribuer à la protection de l’environnement, d’accroître le confort et la valeur du bien et de faire des économies à terme.

Mais bénover (bien rénover) est un exercice complexe: où se situent les points sensibles, quels sont ceux auxquels il convient de s’attaquer d’abord? Comment choisir son entrepreneur, à quelles primes a-t-on droit?

En 2021, KBC a réfléchi au soutien qu’il pouvait offrir avec la collaboration de ses partenaires. Dans le cadre d’un projet-pilote, un expert a effectué une analyse approfondie d’une maison; il a adressé au propriétaire un rapport contenant des conseils personnalisés, sur la base desquels le client a pu ensuite réclamer les devis qu’il souhaitait. KBC entend ajuster et affiner le projet en 2022, pour pouvoir encadrer mieux encore les clients qui caressent des projets de rénovation.

Quelle quantité de CO₂ votre entreprise émet-elle?

Rares sont les dirigeants d’entreprise capables de répondre à cette question. C’est pourquoi KBC a élaboré un calculateur de CO₂, qu’il met gratuitement à disposition. Dès qu’elle a identifié ses plus grandes sources d’émissions, l’entreprise peut prendre des mesures ciblées. KBC peut pour ce faire la mettre en contact avec Encon.

Cette approche est appréciée: au terme du projet-pilote mené en 2021, huit clients sur dix se sont dits (très) satisfaits de l’aide à la transition apportée par KBC. KBC a donc décidé de proposer son calculateur de CO₂ à un nombre bien plus élevé d’entreprises encore. Il s’est fixé pour objectif de calculer l’empreinte carbone de 400 grandes entreprises d’ici à la mi-2022, et d’encourager les petites sociétés à franchir le pas elles aussi. KBC réfléchit actuellement à la manière de conseiller au mieux les PME dans le domaine de la transition énergétique.



KBC écologise

De l'urgence de dialoguer

KBC a expliqué en 2021 à 500 grandes entreprises à quel point il était nécessaire de se doter d'une stratégie de développement durable, une initiative à laquelle ses interlocuteurs ont applaudi. KBC a l'intention d'élargir considérablement cette audience en 2022.



Des solutions respectueuses du climat

KBC a encouragé en 2021 plus de 6 000 clients privés à investir dans des solutions de mobilité ou de logement respectueuses de l'environnement, en leur proposant un prêt assorti d'un taux d'intérêt avantageux. Ces personnes ont par exemple investi dans des vélos électriques, des voitures électriques ou hybrides, des panneaux solaires ou des batteries domestiques.

Voitures de société

KBC Autolease a encouragé ses clients en 2021 à opter pour des voitures électriques ou hybrides. Résultat: fin 2021, ces voitures représentaient d'ores et déjà 14% de sa flotte. KBC Autolease a également donné de nombreux vélos en location; avec ses 22 000 vélos en gestion, KBC Autolease a d'ailleurs été numéro 1 en Belgique dans ce segment.



Le défi tchèque

En République tchèque, ČSOB a invité non seulement ses employés, mais aussi le grand public, à parcourir des kilomètres 'verts'. Et parce que l'écologisation peut aussi être amusante, elle a proposé à son plus grand concurrent de participer à un concours baptisé Zelená ('vert'). La Banque d'épargne de la République tchèque a relevé le défi, que ČSOB a remporté. Mais le plus important, ce sont les 864 731 kilomètres verts que les deux institutions ont parcourus ensemble.



Fort vent (marin)

KBC Belgique a consacré en 2021 plus d'un milliard d'euros d'investissements à des projets d'énergie renouvelable: 53% dans l'éolien marin, 37% dans l'éolien terrestre et 10% dans l'énergie solaire, la biomasse et Esco (Energy Saving Company). KBC a désormais acquis une telle expertise dans les projets d'énergie éolienne qu'il en fait profiter des correspondants à l'étranger.

Assurances domestiques

Destinée à la clientèle particulière, la police Habitation de KBC assure également les investissements verts, c'est-à-dire les investissements dans les panneaux solaires, les batteries domestiques, les pompes à chaleur et les stations de recharge, par exemple. Pour les personnes dont la reconstruction de l'habitation sinistrée est soumise à des prescriptions plus strictes que jadis, la couverture des nouvelles normes de construction est gratuite.



Investir avec un ours polaire

L'investissement socialement responsable devient progressivement la norme chez KBC, dont la clientèle belge l'a d'ores et déjà adopté pour 55% de ses nouveaux investissements. Pricos, le fonds d'épargne-pension de KBC en Belgique, est lui aussi depuis la fin de 2021 entièrement composé d'investissements socialement responsables. Les 2,8 milliards d'euros d'investissements dans ces fonds que le Groupe gère en 2016 sont devenus 31,7 milliards d'euros en 2021. Cette campagne avait sa mascotte: un ours polaire.

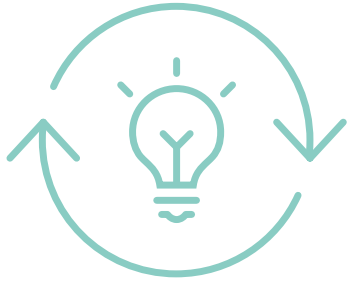
Soleil international

À l'automne 2021, K&H (Hongrie) et ČSOB SK (Slovaquie) ont bouclé le financement d'un projet d'énergie solaire. Réparties entre cinq sites en Hongrie, les 130 installations développées par des entreprises slovaques et autrichiennes produisent un total de 64,9 mégawatts crête. La part de marché de K&H dans le financement de l'énergie solaire en Hongrie est désormais de 18%, contre 9% pour sa part dans l'ensemble du secteur énergétique du pays.

Conditions météorologiques extrêmes

Les agriculteurs souffrent de plus en plus de conditions météorologiques extrêmes. Les cultures ouvertes peuvent être assurées chez KBC contre les intempéries extrêmes (tempête, grêle, gel, glace, pluies torrentielles et sécheresse, par exemple).





KBC innove

L'innovation est 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.

Pour KBC, innover signifie se renouveler et aider ses clients à en faire de même.



▲ Les collègues s'inspirent mutuellement.

Collaboration

L'innovation est pour KBC un processus conjoint, qu'il mène en compagnie de son personnel, de ses clients et de parties tierces.

Team Blue: par-delà les frontières, nous formons une équipe, une équipe qui avance de concert. Nous partageons notre expertise, nos idées et nos connaissances. Nous nous aidons mutuellement à élaborer de nouveaux projets. Ainsi les idées d'un pays stratégique peuvent-elles être ajustées aux besoins d'un autre pays stratégique – nous exploitons le principe de la 'copie intelligente' sous toutes ses facettes. Nous organisons des Journées internationales de l'Innovation et de l'Inspiration, pour nous inspirer mutuellement.

Co-création

Coopérer avec des partenaires externes nous permet de multiplier les opportunités et d'élargir notre champ de vision. Parce que la combinaison de l'expertise des partenaires externes avec celle de KBC débouche sur un élargissement des services et de l'offre.

L'application KBC/CBC Mobile continue à mettre l'accent sur la co-création, en proposant des

services supplémentaires en partenariat avec des tiers – l'achat de billets de transport ou de cinéma, l'ajout de comptes d'autres banques, la conservation de documents dans un coffre-fort numérique, le rechargement de crédits d'appel, l'entraînement à l'examen théorique du permis de conduire, les économies d'énergie, l'accès à des informations économiques et financières, etc.

Start it @KBC, le plus grand accélérateur de Belgique, encadre et soutient avec la collaboration de ses partenaires les jeunes entreprises qui empruntent la voie de l'entrepreneuriat innovant et durable. Nous disposons désormais d'une première implantation en Wallonie et encourageons l'entrepreneuriat au féminin.

Numérisation

La numérisation se poursuit, dans tous les domaines de la société. Nous adhérons à ce mouvement, synonyme pour nos clients de plus de confort, d'accessibilité accrue et de service accéléré. L'assistant numérique Kate nous permet de décharger plus efficacement encore nos clients de leurs soucis. L'application de renommée internationale KBC Mobile garantit une accessibilité 24h/24, 7j/7. Elle

surprend par son large éventail de fonctionnalités, ses services supplémentaires offerts avec la collaboration de tiers et sa connectivité.

Contact personnalisé

Nous comprenons parfaitement que tout le monde ne prenne pas en même temps le train du numérique. Ou que les clients puissent avoir besoin d'un entretien personnalisé à certains moments. Avec KBC, c'est possible. Si nous avons réduit notre réseau d'agences, c'est pour pouvoir continuer à nous concentrer sur la qualité davantage que sur la quantité. Nous proposons moins d'agences, mais un service encore meilleur, une expertise plus large et des échanges individuels de qualité. Sur le plan de l'accessibilité, nous avons continué à développer KBC Live, pour que les clients puissent plus facilement encore s'entretenir personnellement (éventuellement, par chat vidéo) avec un membre du personnel de KBC sans avoir à se déplacer.

Données à caractère personnel et respect de la vie privée

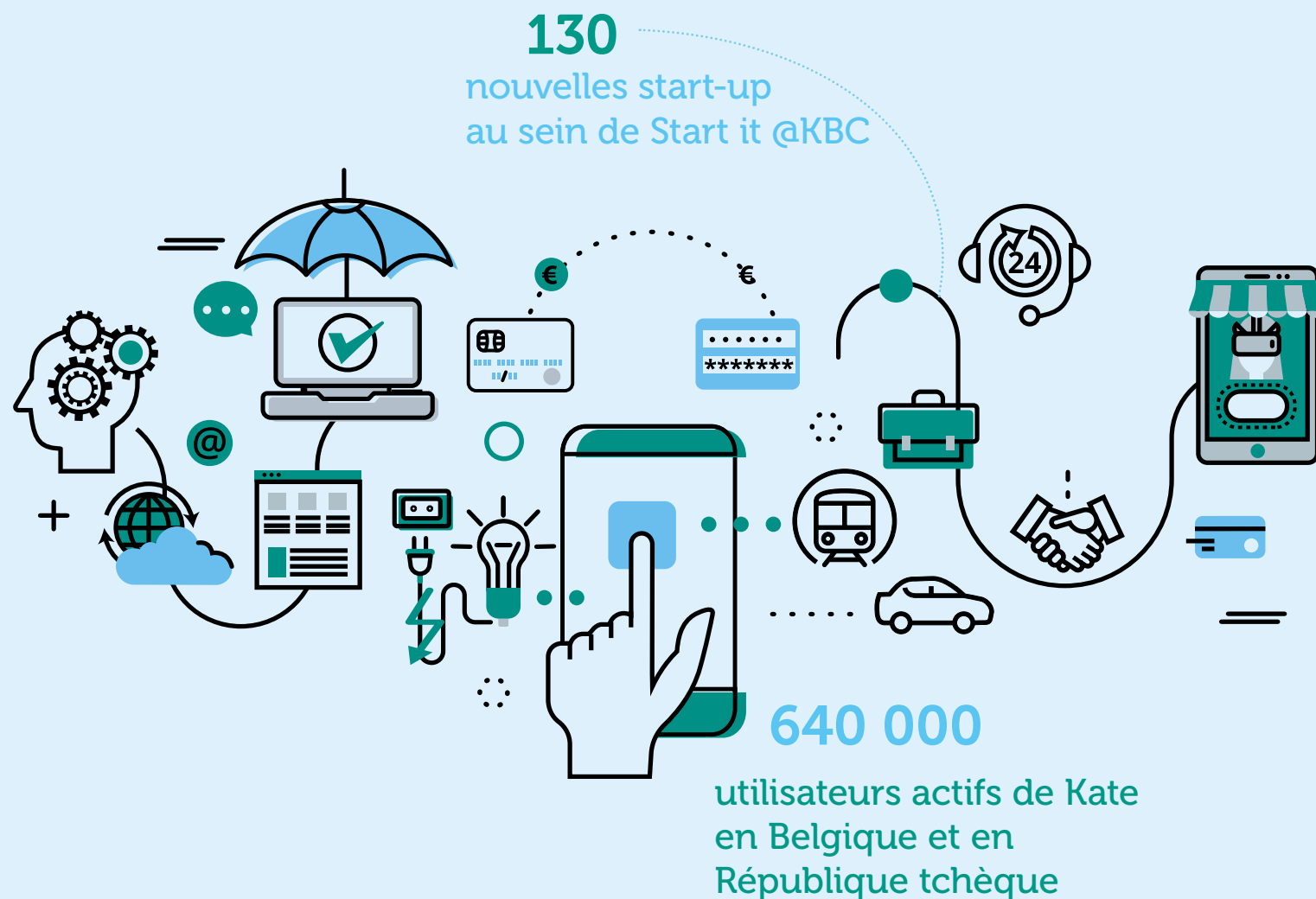
Nous voulons offrir à nos clients une expérience unique, nous voulons les décharger autant que possible de leurs soucis. Mieux nous connaissons nos clients, mieux nous pouvons les conseiller.

Le monde de plus en plus numérique nous offre de nombreuses possibilités d'aller plus loin dans ce domaine. L'intelligence artificielle et l'analyse de données intelligente nous permettent en outre de leur proposer des solutions proactives et de leur faciliter la vie.

Mais tous les clients ne sont pas nécessairement enthousiastes à cette idée: nous le savons et en tenons compte. Il est en effet impératif de protéger les données à caractère personnel de chaque client et de ne les utiliser que de la manière qui l'agrée. C'est pourquoi nous informons clairement les clients sur l'utilisation qui sera faite de leurs données et leur offrons de décider de recevoir une information générale ou sur mesure. Ils peuvent en outre revenir sur leur choix à tout moment et facilement.

En tant que bancassureur, nous nous devons naturellement de protéger les données personnelles, les transactions et nos systèmes contre les cyberattaques. Nous disposons de systèmes informatiques stables, que nous évaluons et ajustons en permanence. Mais à eux seuls, les systèmes même les plus solides ne suffisent pas. Nous cherchons donc résolument à attirer l'attention de notre personnel et de nos clients sur les risques informatiques et de hameçonnage.

Secure4u@kbc.be ou Secure4u@cbc.be, la procédure simple de déclaration d'activités suspectes, est désormais bien connue et souvent utilisée par nos clients en Belgique.





KBC innove



Des agriculteurs et des citoyens alimentent leur propre réseau électrique

Sur les 60 ménages qui habitent Hal, à proximité de Hoogstraten, 20 gèrent une exploitation agricole. Lorsque les agriculteurs ont eu l'idée de produire eux-mêmes un maximum d'électricité au moyen d'un système de panneaux solaires hors réseau, ils ont fait appel au Boerenbond et à KBC, entre autres.

Pour répondre à cette demande peu banale, KBC a fait intervenir son Energylab, qui étudie les formes innovantes (collaboratives) de production d'énergie renouvelable et a acquis

une véritable expertise dans ce domaine. Travailler sur mesure était donc parfaitement possible. Pour gérer le financement, le réseau Halnet a créé une coopérative en collaboration avec Cera.

Halnet agit en tant qu'acteur énergétique local pour la production et la vente d'électricité. Septante pour cent des habitants et des entreprises de Hal sont connectés au réseau. Nous avons donc là une communauté énergétique 'alimentée par les agriculteurs et les citoyens'.



Que peuvent faire les hôpitaux des masques buccaux usagés?

L'entreprise montoise Ecosteryl est spécialisée dans le traitement et le recyclage des déchets médicaux. Elle conçoit et fabrique pour ces activités des machines spécifiques. Cela fait plus de 15 ans qu'elle exporte sa technologie dans le monde entier. CBC lui propose des solutions adéquates pour le financement de ses exportations.

Les déchets médicaux étant aujourd'hui considérés par la communauté internationale comme un des principaux vecteurs de transmission des maladies, il est crucial de les traiter correctement.

Simultanément, la prise de conscience des problèmes environnementaux a accru la pression en faveur de l'identification de solutions de rechange.

L'innovation compte parmi les valeurs fondamentales de l'entreprise. C'est donc tout naturellement que lorsque les masques ont menacé de manquer pendant la crise sanitaire, Ecosteryl a rapidement mis au point le M-steryl, une machine qui désinfecte les masques pour les rendre à nouveau utilisables – ce qui permet de surcroît de réduire considérablement les déchets.



Design belge, entièrement recyclable

Floorify conçoit, fabrique et vend des parquets et des dalles en vinyle rigide. Il y a cinq ans, ce type de sol n'existait pas en Europe. Marie Callens et Pieter Buyck, les fondateurs de Floorify, l'ont créé: il s'agissait d'obtenir un sol non seulement superbe, mais aussi facile à entretenir et durable; un sol flottant simple à installer par un système de clics, aisément recyclable et résistant. 'Lancer un produit aussi révolutionnaire est une opportunité qu'on ne rencontre qu'une fois dans une vie. Alors, on n'hésite pas: on se retrouse les manches!'

L'entreprise affiche aujourd'hui une croissance fulgurante. Marie Callens a été nommée en 2021 dans le cadre du Womed Award, qui promeut l'entrepreneuriat au féminin. Floorify a assuré sa flotte entièrement électrique de véhicules chez KBC – plus précisément à l'agence Biensure, qui croit tellement au produit innovant de Floorify qu'elle l'a fait installer dans ses nouveaux locaux.

Connaissez-vous Kate?

Comment KBC peut-il aider ses clients plus efficacement et plus rapidement encore? Telle est la question qui s'est posée en 2020. La réponse a été Kate, l'assistant numérique intégré dans KBC/CBC Mobile sur votre smartphone. Dicter vos ordres ('Transférer de l'argent') et vos questions ('Où est ma carte verte?') à voix haute ou dans le chat. Kate comprend-il tout? Non, pas encore. Mais guidé par l'intelligence artificielle, il apprend très vite.

Kate fait-il également des suggestions? Certainement. Ces suggestions peuvent être générales ('Une tempête s'annonce, y êtes-vous préparé?') ou personnalisées ('Votre code secret a été bloqué après trois tentatives erronées: dois-je le débloquent?'). Ce dernier point n'est possible que si les services proactifs de Kate sont activés. Kate permet également de signaler par la voie numérique une hospitalisation, un accident ou un sinistre au domicile.

Fin 2021, soit un an à peine après son lancement, Kate recensait déjà plus de 640 000 utilisateurs actifs, dont 528 000 en Belgique.

Avez-vous des qualités entrepreneuriales ?

KBC innove et aide les autres à en faire de même. Plus grand accélérateur de Belgique, Start it @KBC a soutenu plus de 1 200 start-up depuis 2014. Les jeunes pousses se voient attribuer un espace de co-working, bénéficient de l'encadrement de mentors expérimentés et sont intégrées dans un écosystème international – tout cela, gratuitement.

Start it @KBC dispose de hubs non seulement à Bruxelles, Anvers, Gand, Leuven, Hasselt et Courtrai, mais aussi à Prague (République tchèque), Budapest et Győr (Hongrie). Ainsi que, depuis le début de l'année 2022, à Liège, d'où Start it @CBC compte renforcer le réseau wallon de start-up et de scale-up.

Depuis le début, plus de 120 start-up ont élaboré des solutions de développement durable, notamment axées sur l'économie circulaire et la réduction des déchets. Nous citerons dans ce cadre Dripl, un distributeur de boissons saines sans récipients jetables, qui a permis d'économiser 100 000 emballages en 2021.



KBC innove

Carte instantanée

KBC a été la première grande banque de Belgique à proposer, au début de l'année 2021, l'Instant Card Service. Le client qui demande une nouvelle carte de débit ou qui souhaite faire remplacer une carte existante dispose immédiatement d'une version numérique de cette carte dans KBC Mobile. Quant à la carte physique, elle arrive chez lui quelques jours plus tard.



Meilleure application bancaire (au monde)

KBC Mobile a fêté son 10e anniversaire en 2021. Durant toutes ces années, les collaborateurs du Groupe n'ont eu de cesse d'améliorer et de moderniser cette application pour smartphone. C'est donc avec une fierté non dissimulée que KBC a appris que le bureau d'études indépendant Sia avait élu KBC Mobile meilleure application bancaire du monde en 2021. Sia avait pour arriver à cette conclusion passé au crible les applications de 137 banques dans 17 pays.

Faire éclore ses propres idées

Inspiré de l'expérience acquise avec Start it @KBC, Start it X a vu le jour en juillet 2019. Start it X est un programme sur mesure destiné aux grandes entreprises et organisations qui consentent des efforts en faveur de l'innovation durable. Son principe est simple: il s'agit de donner aux membres du personnel de ces entreprises l'espace dont ils ont besoin pour développer leurs idées. KBC invite ses propres collaborateurs à devenir des 'intrapreneurs' eux aussi.



L'intelligence artificielle contre le blanchiment

Le blanchiment d'argent n'est pas nouveau, mais le nombre d'infractions augmente et les méthodes évoluent, en raison notamment de la numérisation du secteur bancaire. KBC a élaboré un nouveau système de surveillance qui détecte plus efficacement les opérations de blanchiment, grâce à l'intelligence artificielle. Le système a été mis au point en 2021. En 2022 il sera déployé dans tout le Groupe et proposé à l'extérieur.

Acheter rassuré

KBC a conclu en 2021 un partenariat avec la plateforme immobilière Immoscope et 16 agents immobiliers, dans l'objectif de mettre en ligne dès 2022 la plateforme de référencement Immoscope 2.0. Avec Immoscope 2.0, les candidats à l'achat et à la location choisiront, financeront, acquerront ou loueront et assureront plus facilement leur futur logement.

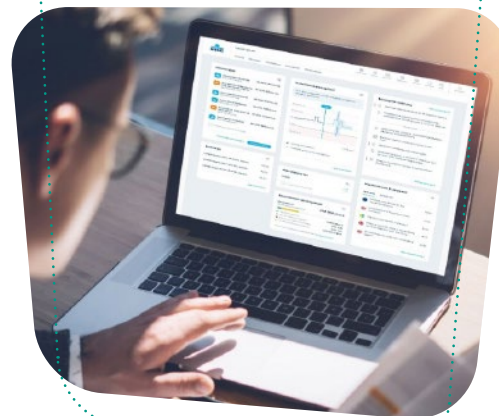


Plongée dans le nuage

Au début de l'année 2021, KBC, KBC Brussels et CBC ont invité 400 000 clients à plonger dans le merveilleux nuage du web. Les membres du réseau et 113 DIGI-coaches délégués par le siège leur ont appris à utiliser KBC Mobile et KBC Touch. Après ce petit coup de pouce, la plupart des clients ont fait leur première plongée dans le cloud.

Fonds de roulement prévisionnel

KBC a lancé en 2021 son calculateur de situation prévisionnelle de trésorerie destiné aux entreprises. Chaque entreprise cliente disposant du Tableau de bord Business peut recevoir une situation prévisionnelle de sa trésorerie à un, deux et trois mois. Ces prévisions sont calculées à la lumière des paiements effectués et des factures émises. En cas de déficit de liquidités imminent, des solutions sont immédiatement proposées. Le Tableau de bord Business effectue également une comparaison avec les autres acteurs du même secteur, une fonctionnalité qui remporte un vif succès également.



Bonjour, je m'appelle Kate!
Je vous fais gagner du temps et de l'argent. Posez-moi une question dans votre Mobile-app!

Multilingue

L'assistant numérique Kate étant chargé de faciliter la vie de tous nos clients, il est impératif qu'il soit multilingue. Kate, qui parle déjà couramment le néerlandais, le français et le tchèque, étudie désormais le bulgare, le hongrois et le slovaque. Il suivra bientôt des cours d'anglais. L'intelligence artificielle permet de faire des progrès rapides dans toutes les langues.



KBC unit

La connexion fait la force. Dans un monde où le numérique risque de prendre le pas sur le physique, les contacts sont un facteur de bonheur essentiel. Ils encouragent la coopération, rendent plus ouvert au changement et apprennent à gérer le retour d'information.

Les contacts font la force des entreprises; ils les aident à se développer et leur permettent d'identifier les besoins et les exigences de la société. Il n'en va pas autrement chez KBC. Pour nous, l'important est de mettre en relation personnes et entreprises au sens large.



▲ Les membres du personnel s'engagent pour De Warmste Week (décembre 2021).

La connexion stimule l'innovation

Notre activité principale est la banque, l'assurance et la gestion d'actifs, autant de métiers qui supportent l'économie locale. Comment avons-nous aidé l'économie locale en 2021? Pour 100 euros détenus sur les comptes d'épargne de nos clients belges, nous en avons réinvesti 89 dans l'économie, par le biais de prêts aux particuliers belges (28 euros), de prêts aux entreprises belges (41 euros) et de financement des pouvoirs publics belges et étrangers (20 euros). Les 11 euros restants ont servi à financer les activités et les fonds d'exploitation de KBC même.

Grâce à Start it @KBC, nous stimulons l'esprit d'entreprise plus directement encore et mettons en relation personnes et entreprises, à l'intérieur de KBC comme à l'extérieur. Nous avons en outre conclu un partenariat unique avec BRS, une organisation qui vise à améliorer la qualité de vie des entrepreneurs ruraux et des agriculteurs de l'hémisphère Sud. BRS propose pour ce faire des services de microfinance et de microassurance. Nous soutenons et finançons l'exploitation de BRS avec l'aide de Cera, un de nos actionnaires de

référence. En dehors de ce partenariat, Cera et ses 400 000 coopérateurs créent de la valeur ajoutée économique et sociétale en soutenant divers projets et coopératives.

La connexion améliore la diversité et l'inclusion

Malgré toutes les avancées, la société reste marquée par des inégalités, des préjugés, du racisme, des stéréotypes, etc., que nous estimons devoir contribuer à éliminer. À l'intérieur comme à l'extérieur. À l'intérieur, la diversité (des genres) est un des critères de durabilité dont s'inspirent le Comité de direction et le Conseil d'administration. La communauté Diversity Rocks est par ailleurs un vecteur d'encouragement.

À l'extérieur, nous sommes entre autres partenaire de De Warmste Week, l'action de solidarité organisée chaque année par la VRT. Nous soutenons des projets à forte valeur sociétale dans chacun de nos pays stratégiques.

L'inclusion reste un sujet auquel il convient d'être attentif. En aidant les personnes à vivre en toute indépendance, la culture financière

peut en être un des moteurs. Et c'est ce à quoi nous nous sommes fermement engagés chez KBC. Le programme Get-a-Teacher apprend aux écoliers et aux étudiants à gérer leur argent et à poser un regard critique sur les crédits, les assurances, le hameçonnage, la gestion d'un budget et l'entrepreneuriat.

Les DIGI-coaches aident les clients moins à l'aise avec les applications, pour qu'ils puissent eux aussi surfer sur la vague du numérique.

Les contacts intensifient la solidarité

Dans les moments difficiles, les contacts apaisent les souffrances. Lors des terribles inondations qui ont frappé la Belgique au mois de juillet, nous avons utilisé toute l'expertise disponible dans la chaîne d'assurance (agents, experts et réparateurs partenaires) pour aider les victimes aussi rapidement que possible. Nos agents d'assurance se sont rendus sur place pour évaluer les dégâts et voir comment ils pouvaient soutenir leurs clients au mieux. Nous avons rapidement payé des avances, pour permettre à nos assurés d'entamer les travaux de réparation sans attendre.

Dans les autres pays stratégiques, nous avons constaté une solidarité et un professionnalisme similaires face aux conditions météorologiques extrêmes qui ont, là aussi, frappé durant l'été. Tant les membres du personnel de ČSOB en République tchèque que ceux de K&H en Hongrie se sont tenus au côté des personnes sinistrées.

En 2021, nous n'étions toujours pas débarrassés du Covid-19 et des mesures restrictives qu'il engendrait. Le télétravail était devenu la norme et les contacts entre collègues s'étaient délités. Nous avons suivi de près l'évolution du bien-être de nos collaborateurs et tenté d'améliorer les contacts et l'implication entre collègues. Les mesures liées au coronavirus ont affecté notre clientèle également. Nous avons pris nos responsabilités: nous avons inséré des garanties, des interventions et des clauses supplémentaires dans les polices d'assurance, nous avons accordé des reports de remboursement et nous avons fait ce qu'il fallait pour servir nos clients à distance également.

Parce que les contacts, même à distance, ça aide.

depuis le début, le nombre d'entrepreneures inscrites à Start it @KBC a été **multiplié par 4**



Get-a-Teacher:

4 764 jeunes
ont bénéficié d'une introduction
à la finance en 2021



KBC unit



'Ma grand-mère ne s'est jamais plainte – sauf quand elle a dû commencer à marcher avec des béquilles.'

My Add On, l'entreprise de Marie Van den Broeck, a à coeur de mieux adapter les accessoires que sont par exemple les béquilles et les fauteuils roulants aux besoins des utilisateurs. C'est sa grand-mère qui lui a inspiré cette idée. Pour elle, elle a conçu MySleeve, un manchon en silicone qui s'enfile sur les poignées des béquilles. L'aimant empêche les béquilles de tomber et permet même de ramasser les clés tombées sur le sol. Confortable, pratique et beau: il n'est pas étonnant que MySleeve ait été primé! D'autres projets ont été développés par la suite.

Marie s'est inscrite à Start it @KBC: 'Je m'étais préparée à toutes les questions possibles, sauf à celle que l'on m'a posée: que pouvons-nous faire pour vous? J'ai beaucoup apprécié. Depuis, Start it est devenu pour moi une sorte de famille, un vaste réseau vers lequel je peux me tourner pour une multitude de choses.'

Ce que Marie préfère dans l'entrepreneuriat, c'est qu'il lui permet de faire la différence au profit des personnes qui en ont vraiment besoin. À partir de là, l'inclusion, l'autonomisation et le beau peuvent parfaitement aller de pair.



'Quand on est étudiant, il est rare de pouvoir voir une entreprise de l'intérieur.'

Britte Vanlessen étudie les Sciences économiques appliquées à l'Université de Hasselt. Elle est pour cette année académique présidente de l'association d'étudiants Junior Consulting. En fait d'association d'étudiants, Junior Consulting est une véritable entreprise qui confie à des étudiants des missions de conseil dans des sociétés.

'Permettre aux étudiants d'acquérir une expérience pratique est notre principal objectif', déclare Britte. Les chargés de projet se voient attribuer des missions à part entière, sur lesquelles ils travaillent en groupe. Les entreprises

bénéficient des théories les plus récentes et d'un regard neuf. Une véritable situation gagnant-gagnant.

KBC soutient – modestement – Junior Consulting. 'Nous n'avons actuellement qu'un compte courant, sur lequel nous paient nos clients; nous réinvestissons cet argent dans des ateliers et des événements. Comme le conseil d'administration est renouvelé chaque année, KBC doit à chaque fois émettre de nouvelles cartes de banque, modifier les procurations... Nous lui donnons beaucoup de travail!'



'Il doit bien y avoir plus que l'agriculture pour améliorer notre situation!'

Un microcrédit de 600 euros a permis à Béatrice Muhawenimana (Rwanda) d'ouvrir une boutique de vêtements. Avec les bénéfices et un second microcrédit, elle a ensuite créé son atelier de couture. Les dix personnes qui y travaillent désormais ont vu leurs conditions de vie améliorées. 'Le tout est d'oser. Certains pensent qu'il faut avoir beaucoup étudié pour y parvenir. Mais quand ce n'est pas le cas, il faut pouvoir faire appel à son bon sens', a déclaré Béatrice à l'occasion d'une visite en Belgique.

L'organisme de microfinancement auquel Béatrice a eu recours est soutenu sur le plan technique par BRS. BRS est spécialisé en conseil, en coaching et en formation. Les relations étroites qu'entretiennent BRS, Cera et KBC sont à l'origine d'une précieuse fertilisation croisée dans les domaines de la finance, des coopératives et de l'hémisphère Sud. Les employés (retraités) de KBC et de Cera font profiter de leur expertise les partenaires de BRS en Afrique, en Amérique latine et en Asie.

Culture financière

L'information financière n'est pas toujours simple à comprendre. KBC veut faire avancer les choses.

Son projet Get-a-Teacher s'adresse aux jeunes Flamands: depuis 2017, les écoles secondaires, les établissements d'enseignement supérieur et les universités ont la possibilité d'inviter gratuitement un membre du personnel de KBC à venir leur parler finances. L'offre s'est étendue à la Belgique germanophone en 2019. Des projets similaires existent en langues slovaque, hongroise et tchèque.

En Flandre, KBC propose une information en dehors du contexte scolaire également. La plateforme 'oui mais comment?!' traite de différents thèmes qui intéressent les jeunes. L'habitat participatif? Emprunter pour mes études? Monter une entreprise à plusieurs?: 'oui mais comment?!' Cijfers en centen est une série de courts-métrages destinés à améliorer la culture financière des adultes. Depuis le mois de décembre 2021, KBC, KBC Brussels et CBC offrent un accès gratuit à un certain nombre de médias dans KBC Mobile – des informations économiques et financières provenant de KBC même ou fournies par VRT NWS et Mediafin.

Pouvez-vous être vous-même?

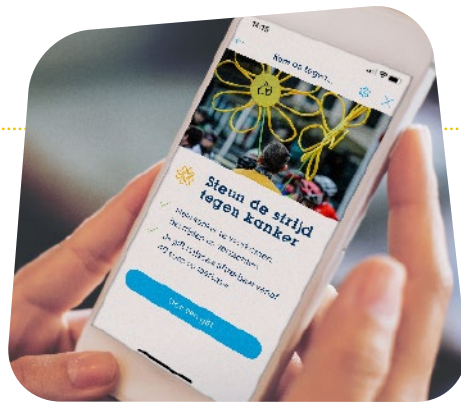
'Pouvoir être qui tu es': telle fut en 2021 la thématique centrale de De Warmste Week, l'action de solidarité organisée chaque année par la VRT. En tant que partenaire exclusif de De Warmste Week, KBC a mis tout son poids dans la balance, et ses collaborateurs ont fait preuve d'un véritable enthousiasme. L'ambition: mettre le thème à l'ordre du jour et collecter des fonds pour financer des projets qui garantissent à chacun de pouvoir être soi-même.

La diversité et l'inclusion figurent également en très bonne place dans l'agenda du Groupe KBC en République tchèque. En 2021, ČSOB a été primée en tant qu'entreprise favorable aux femmes et favorable aux LGBTQ+, entre autres. Elle s'est en outre vu remettre par le Sénat tchèque un prix récompensant son action en faveur de l'inclusion des personnes handicapées.





KBC unit



Partenaires fidèles

KBC et Kom op tegen Kanker sont étroitement liés depuis plus de 30 ans. La pandémie a contraint Kom op tegen Kanker à réfléchir à de nouvelles manières de collecter des fonds au profit de la recherche scientifique. Pour l'y aider, KBC a eu l'idée d'ajouter un bouton 'Donner à Kom op tegen Kanker' dans KBC Mobile. Afin d'être cohérent avec ses engagements, KBC a exclu il y a plusieurs années l'industrie du tabac (dans son intégralité, sauf le secteur de la vente au détail) de ses produits de financement et d'assurance et de ses investissements. Il a contribué à faire de l'édition 2021 des Championnats du Monde de cyclisme une manifestation sans tabac.

Marcher pour une bonne cause

CBC est depuis 18 ans partenaire de CAP48, cette ASBL qui finance des projets axés sur l'inclusion et le bien-être des personnes porteuses d'un handicap et des jeunes fragilisés. En juin 2021, CBC a organisé une course à pied et une marche destinées à redonner de l'énergie aux employés en pleine pandémie... et à collecter des fonds pour CAP48. L'initiative a été suivie par 461 membres du personnel et CBC a versé 15 000 euros à CAP48. Les clients avaient la possibilité de soutenir CAP48 au moyen du bouton 'don' dans CBC Mobile.

Tabliers blancs dans les rues

KBC Brussels soutient lui aussi des organisations qui s'efforcent d'améliorer les conditions de vie de certaines personnes. Il est depuis 2020 partenaire de l'ASBL Infirmiers de Rue, une organisation médico-sociale qui cherche à mettre fin au drame du sans-abrisme à Bruxelles. Ses membres parcourent les rues de la capitale en vue d'assurer des soins aux personnes sans abri, pour qui ils cherchent par ailleurs activement des logements. En 2021, KBC Brussels a notamment sponsorisé la campagne de communication relative à la collecte de fonds.



On recherche: médecins pour l'été

En 2021, La Panne et d'autres villes côtières ont été confrontées à une pénurie de médecins généralistes – le problème se pose en réalité toute l'année, mais plus encore en été. En cherchant des médecins pour l'été, La Panne a sollicité l'aide de KBC Mediservice. KBC n'est malheureusement pas en mesure de répondre à cette demande; il a en revanche activé ses réseaux et réfléchi désormais avec la Ville à des solutions structurelles.



Partage d'expérience

Pour ses employés âgés de 55 ans ou plus, KBC continue à proposer le plan Minerva à la fois en Flandre et à Bruxelles. Minerva permet à ces personnes de partager leur expérience en dehors de KBC, tout en conservant leur statut d'employé. À la fin de 2021, 67 collaborateurs de KBC étaient actifs dans plus d'une cinquantaine d'organisations des secteurs marchand et non marchand.



Action Solidarité

KBC réitère chaque année son action Solidarité. À cette occasion, 50 collaborateurs qui s'engagent pour un projet social à petite échelle peuvent obtenir 1 300 euros au profit de l'association qui leur tient à cœur. Les organisations éligibles sont celles qui œuvrent en faveur des personnes handicapées, de l'intégration des personnes socialement fragilisées, de la lutte contre la pauvreté, du développement des quartiers, des soins et du bien-être ou d'initiatives de développement dans les pays de l'hémisphère Sud. Cette aide a été particulièrement bienvenue en 2021 également.



Vu autrement

KBC Mobile permet de régler ses affaires bancaires, et bien plus encore, rapidement et facilement. Plus de 1,6 million de clients l'utilisent. Mais est-ce aussi facile quand on est malvoyant ou porteur d'un autre handicap? En 2021, nous avons fait en sorte que le contenu de KBC Mobile puisse être lu plus facilement à voix haute. En 2022, nous voulons que l'accessibilité fasse partie intégrante de chaque développement. Les utilisateurs malvoyants peuvent réclamer un lecteur de cartes équipé de boutons plus grands et d'une fonction de lecture à voix haute, ainsi que leurs extraits de compte en braille.



Front uni pour l'eau

L'eau est une ressource rare, ce dont de plus en plus de gens ont conscience. Mais que faisons-nous tous à ce sujet? Les petites actions individuelles ne sont-elles pas dérisoires? Pas si l'on peut sensibiliser 400 000 coopérateurs et leur entourage, estime Cera. Et c'est exactement ce que veut faire la Cera Waterbrigade ces deux prochaines années: former un front pour l'eau uni et efficace, qui dispense conseils et informations et organise des actions au profit de la lutte contre le gaspillage de l'eau – une campagne que KBC soutient.



Politique durable

Ménages, entrepreneurs, partenaires, investisseurs, collaborateurs: tous veulent pouvoir compter sur KBC, aujourd'hui mais aussi, demain. C'est pourquoi la première responsabilité sociétale du Groupe est de veiller à demeurer financièrement sain.

Lois, règles et comportements

L'entrepreneuriat durable est un entrepreneuriat éthique, qui commence par le respect scrupuleux des lois et des règles en vigueur. Par une application stricte des politiques de lutte contre le blanchiment d'argent et la corruption. Par éviter de traiter avec des entreprises actives dans des secteurs ou des pays controversés. Par payer ses impôts. Par adopter un code de déontologie clair.

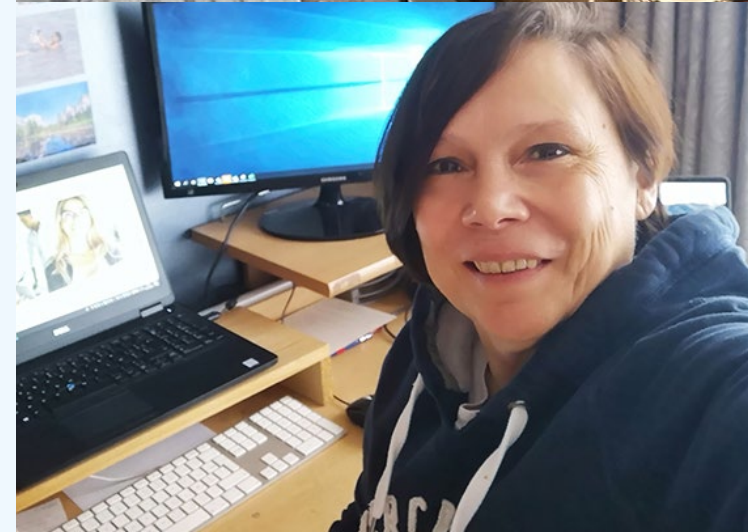
KBC attache de surcroît une importance particulière au comportement responsable de chacun de ses employés. Avoir un comportement responsable, c'est aller au-delà de ce qu'exigent les lois et les règles. C'est mettre le client et ses besoins au centre des préoccupations. C'est élaborer des produits et des services adaptés et donner des conseils appropriés à leur sujet. C'est agir d'une manière intègre, correcte, transparente, discrète et prudente.

Les termes 'vert', 'durable' ou autres utilisés dans ce rapport ne sous-entendent pas que ce qu'ils décrivent est d'ores et déjà (entièrement) conforme à la taxinomie de l'Union européenne. Vous trouverez une information plus détaillée sur notre approche de l'entreprise durable dans le Rapport consacré à la durabilité. N'hésitez pas à envoyer vos idées et suggestions à l'adresse csr.feedback@kbc.be.

Politique durable

Entreprendre durablement exige de poser des choix forts. KBC suit dans ce domaine un fil conducteur extrêmement clair, qui consiste à limiter l'empreinte négative de son activité et à intensifier son incidence positive sur la société.

Il convient par ailleurs de tenir compte des défis sociétaux majeurs, comme les changements climatiques ou le vieillissement de la population. Il est également nécessaire d'analyser dans le détail, et de maîtriser, les risques que ces mutations entraînent. Toute entreprise dynamique se doit d'étudier sans attendre ces risques et d'identifier les moyens de faire face aux défis qu'ils impliquent, aussi impressionnants soient-ils.





Défis

Réaliser et protéger les rêves de nos clients: telle est notre mission. Comme nous l'avons été en 2021, nous serons cette année et les suivantes un partenaire fiable, inclusif et innovant, décidé à aider ses clients à opérer leur transition durable. Ce qui ne sera possible qu'à condition de disposer d'une équipe solide.

Partenaire de nos clients

En tant que partenaire de la transformation durable, nous continuerons à considérer les innovations et les partenariats comme autant de leviers en 2022. Mais les mesures de protection de l'environnement évoluent rapidement et la législation et son champ d'application changent constamment. Nos connaissances et notre expertise doivent donc toujours être à jour dans ce domaine aussi.

Nous veillons scrupuleusement à la fiabilité et à la sécurité, en commençant par accorder une attention particulière à la protection de nos systèmes informatiques. Nous estimons important d'assumer notre rôle sociétal et de contribuer activement à la lutte contre la fraude. C'est pourquoi nous étudions constamment les technologies qui permettent de lutter plus efficacement encore contre le blanchiment.

KBC, qui numérise de plus en plus ses opérations, ce qui accroît la convivialité pour ses clients, entend être un partenaire inclusif dans ce domaine aussi – d'une part, en déchargeant davantage ses clients, grâce à la mise à disposition de technologies intelligentes telles que Kate, d'autre part en accordant aux personnes qui ne suivent pas, ou pas de près, l'évolution numérique, toute l'attention qu'elles méritent.

Comment relèverons-nous ces défis en 2022? Nous vous l'expliquerons dans un an!

Une équipe solide

Nous ne pouvons relever ces défis qu'en disposant d'une équipe solide. Team Blue est certes une équipe forte, mais elle ne sera pas épargnée par les défis.

Ainsi devons-nous en 2022 explorer de nouvelles façons de travailler ensemble. En cette ère (espérons-le) post-Covid, trouver un bon équilibre entre télétravail et travail au bureau sera impératif. Comment concilier au mieux les souhaits des clients, les attentes des membres du personnel et les besoins de l'entreprise, de manière à permettre à l'équipe de se renforcer encore? Garantir le bien-être de nos collaborateurs, y compris lorsqu'ils sont en télétravail, est essentiel. Tout le monde aime éviter de devoir plonger dans les embouteillages, mais l'effacement de la frontière entre vie professionnelle et vie privée peut augmenter la charge mentale.

Comment faire en sorte qu'un ancrage collégial continue à stimuler la créativité et le sens de l'innovation de nos collaborateurs dans un environnement de travail hybride? Cette grande expérience sociétale, nous l'aborderons avec énormément de confiance.

Lisez nos autres rapports également



www.kbc.com



Éditeur responsable: KBC Bank SA – Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles – Belgique. TVA BE 0403.227.515, RPM Bruxelles, 03-2022.

Le Rapport à la société 2021 est imprimé sur du papier écologique portant le label FSC®.

La mise en page, l'impression et la finition de ce document sont à 100% climatiquement neutres.