

Rapport de
développement durable
2020



SPUERKEESS TIENT
UNE PLACE
IMPORTANTE DANS
LE DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUE ET
SOCIAL DU PAYS.



SOMMAIRE

Mot du Comité de direction p. 4

Partie I : Notre Mission

Qui sommes-nous ? p. 6

Que faisons-nous ? p. 8

Partie II : Notre ambition

Devenir Facilitateur de la transition p. 12

Nos défis, impacts et engagements : Comment allons-nous assurer notre transformation vers une Banque durable ? p. 14

Notre gouvernance responsable p. 17

Partie III : Nos réalisations en 2020

1. Changement climatique : Faciliter la transition écologique p. 20

Améliorer le bilan carbone de la Banque p. 20

Structurer des solutions de financement pour soutenir la transition durable de nos clients p. 24

2. Responsabilité sociale : L'Humain au centre p. 30

Formation et développement professionnel p. 30

Education financière et sensibilisation au sujet du développement durable p. 32

Bien-être et bonne santé au travail p. 34

3. Création de valeur : Rendre l'économie durable et être moteur de création d'emplois p. 36

Garantir une rentabilité durable pour la Banque p. 36

Digitalisation et innovation p. 38

4. Gouvernance et Ethique : Etre « Employer and Bank of Choice » p. 42

Développer le dialogue, l'engagement et le partenariat avec les parties prenantes p. 42

L'éthique bancaire : Transparence, communication et sécurité p. 46

Partie IV : A propos de ce rapport

Note méthodologique d'analyse de pertinence p. 50

Note méthodologique d'analyse d'impacts p. 54

Note méthodologique du bilan carbone p. 58

Annexes p. 59

Index du Contenu GRI p. 62

Tableau de concordance des thématiques avec les Objectifs de développement durable et GRI p. 70

Principles for Responsible Banking Reporting Index p. 73

MOT DU COMITE DE DIRECTION

NOUS SOMMES CONSCIENTS DE L'IMPORTANCE CROISSANTE QUE REVET UNE CONTRIBUTION ACTIVE

Des incendies dévastateurs des forêts australiennes à l'émergence mondiale de la pandémie du COVID-19, l'année 2020 était marquée par de grandes incertitudes qui ont mis l'humanité à rude épreuve. En même temps, la prise de conscience pour l'importance des facteurs ESG tant pour un développement économique durable que pour la cohésion sociale s'étend partout dans le monde.

Chez Spuerkeess, nous sommes conscients de l'importance croissante que revêt une contribution active de la part de tous les acteurs de la société au maintien d'un environnement durable tant au niveau écologique qu'économique.

Au quotidien, nous avons affronté la crise sanitaire en modifiant nos comportements et nos méthodes de travail pour assurer la continuité de nos activités bancaires et en mettant en place les mesures de sécurité nécessaires pour protéger nos employés et nos clients. Lorsque la crise sanitaire a pris la dimension de crise économique, nous avons redoublé nos efforts pour assister nos clients en difficulté en accordant notamment des moratoires aux clients professionnels et PME.

2020 était également l'année de l'élaboration de notre plan stratégique « Spuerkeess 2025 », dont le Développement Durable constitue un pilier transversal impactant toutes nos activités, qu'elles soient bancaires ou non. Afin de créer de l'impact, Spuerkeess a adopté le rôle de Facilitateur de Transition (« Transition Enabler ») vers une économie durable du Luxembourg en se focalisant prioritairement sur la transition énergétique et écologique, la digitalisation des acteurs et l'éducation dans un but de promotion de l'inclusion sociale.

Ayant adhéré aux « Principles for Responsible Banking » (PRB) de l'UNEP FI¹ en octobre 2019, nous nous sommes engagés à aligner progressivement nos activités sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et les objectifs fixés dans l'Accord de Paris sur le Climat. L'adhésion aux PRB nous a permis de nous doter d'une méthodologie permettant d'identifier et d'analyser les impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance de nos activités bancaires en faveur de notre clientèle pour en déduire des plans d'action contribuant à améliorer notre empreinte carbone indirecte. En ce qui concerne la consultation de nos parties prenantes, nous l'avons rendue plus représentative en y incluant pour la première fois les clients et les fournisseurs ce qui nous a permis d'intégrer leurs attentes en matière de durabilité dans notre stratégie.



¹United Nations Environment Programme Finance Initiative



Réalisations en 2020

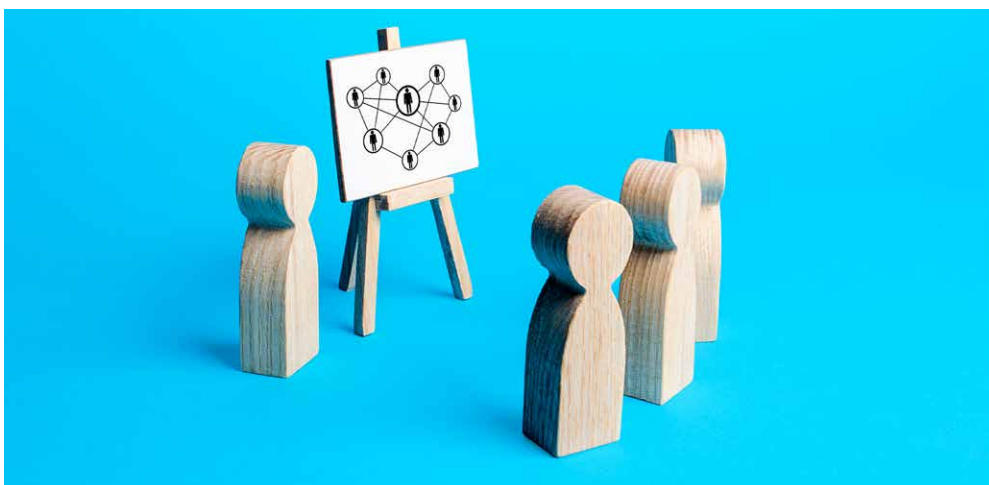
Malgré les conditions particulières que la pandémie du COVID-19 a imposées, nous avons réussi à produire des résultats notables dans plusieurs domaines du développement durable.

Nous avons mis en place le concept du « One Stop Shop » dont le but est de conseiller les clients à la transition énergétique en les sensibilisant sur les subventions étatiques et privées en relation avec la rénovation énergétique, et de les accompagner financièrement dans la réalisation des projets de rénovation.

Dans ce même contexte, nous avons voulu servir d'exemple dans la lutte contre le changement climatique en établissant un bilan carbone détaillé permettant d'identifier de nouvelles pistes pour améliorer davantage notre empreinte carbone directe de par nos locaux, nos façons de travailler et de nous déplacer.

La coopération avec les parties prenantes a été étendue en 2020 en nous associant à la science pour acquérir les compétences nécessaires en matière d'analyses d'impact et de matérialité en vue de définir des modèles de notations ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) tant au niveau des portefeuilles de crédits que des portefeuilles de titres.

En ce qui concerne le volet social, nous continuerons d'être un « Employer of choice » en nous engageant par rapport à notre Personnel à travers un milieu de travail stimulant et un investissement continu dans sa formation et dans la santé et le bien-être au travail. Nous nous impliquons pour que la simplification des processus et la transformation digitale facilitent le travail. Dans ce contexte, nous veillons à ce que nos collaborateurs soient formés, appuyés et soutenus dans les nouveaux outils, usages et processus internes.



Les perspectives pour 2021 et 2022

A court terme, nous allons construire les fondements nécessaires qui nous permettront de poursuivre et développer nos ambitions en matière de développement durable. Tout d'abord, nous allons promouvoir une culture de durabilité tant en interne qu'en externe de Spuerkeess. L'engagement de notre Personnel est primordial afin de vivre de manière engagée et cohérente notre rôle de « Transition Enabler ».

Au-delà des initiatives en faveur de notre Personnel, nous allons également concentrer nos efforts pour intensifier notre engagement avec nos parties prenantes, notamment nos clients et fournisseurs, les scientifiques dans le domaine climatique et environnemental et les experts en énergie. Une collaboration étroite avec ces acteurs nous permettra de développer des projets novateurs favorisant la transition vers une économie durable.

Il va de soi que nous maintiendrons nos efforts pour constamment améliorer notre propre performance environnementale, sociale et de gouvernance, notamment au niveau de notre empreinte écologique, au sein du cœur de notre métier (financements, investissements, portefeuilles clients, etc.), tout en veillant au respect et à la mise en place des réglementations et directives de la finance durable.

NOTRE MISSION

PARTIE I



Depuis sa création en 1856, Spuerkeess tient une place importante dans le développement économique et social du pays. Sa mission est définie par la loi organique du 24 mars 1989 :

Art 5 de la loi organique de 1989 : « En tant que Banque étatique, Spuerkeess a pour vocation :

a) de contribuer par ses activités, en particulier par ses activités de financement, au développement économique et social du pays dans tous les domaines, et

b) de promouvoir l'épargne sous toutes ses formes. »

QUI SOMMES-NOUS ?

NOUS SOMMES UN PRÊTEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE

Fidèle à notre mission sociale, nous nous définissons comme un « prêteur socialement responsable ». Nous avons à cœur que cette responsabilité se manifeste au travers de toutes nos activités et qu'elle s'exprime particulièrement lorsque :

- nous finançons des logements au service des particuliers, notamment pour l'acquisition d'un premier logement,
- nous aidons les particuliers à prévoir leur épargne future. Spuerkeess est le leader sur le marché luxembourgeois,
- nous préservons nos clients du surendettement lorsque nous leur accordons des crédits,
- nous participons activement à la sensibilisation auprès des jeunes générations de la nécessité de l'épargne et de la planification financière sous tous ses aspects,
- nous soutenons le développement des entreprises locales, en particulier en finançant des petites et moyennes entreprises,
- nous sommes un acteur citoyen en accordant des financements à des collectivités publiques et parapubliques locales.

NOUS SOMMES UNE BANQUE STABLE ET SÛRE

En tant que banque systémique pour le Luxembourg, Spuerkeess a toujours accordé une très grande attention à sa stabilité, tout en devant s'adapter à l'évolution de l'environnement social et économique pour maintenir une croissance durable, essentielle pour l'écosystème luxembourgeois. Les agences de rating internationales lui ont décerné depuis de longues années les notations AA+ (Standard & Poor's) respectivement Aa2 (Long term Deposit Rating, Moody's). Le magazine Global Finance classe Spuerkeess parmi les banques les plus sûres au monde et lui a décerné en 2020 le titre « Safest Bank Award – Luxembourg ».



NOUS SOMMES UNE BANQUE CENTRÉE SUR LES BESOINS DU CLIENT

Spuerkeess a toujours placé le client au centre de ses intérêts en créant un univers de produits facilement accessibles. Aujourd'hui, l'accessibilité se manifeste également par la possibilité d'offrir nos produits, services et conseils bancaires par une multitude de canaux. Dans cette optique, la Banque met à disposition des outils de haute qualité tels que ses GABs S-Bank, ses solutions digitales S-Net et S-Net Mobile, son agence de services bancaires à distance « Spuerkeess Direct » et son Agence Mobile. Au total, le réseau d'agences de Spuerkeess est composé de 52 agences (hors « Spuerkeess Direct » et son Agence Mobile) et comprend plus de 190 GABs répartis à travers le pays.

Par ailleurs, 42 de nos agences sont adaptées de manière à ce que des personnes à mobilité réduite (PMR) puissent accéder facilement aux locaux de la Banque, ce qui vaut également pour 125 de nos GABs. Sous condition que les contraintes de faisabilité le permettent, les agences et GABs restants seront rendus compatibles pour les PMR au fur et à mesure des travaux de rénovation des locaux que la Banque entreprend régulièrement. Les distinctions récemment obtenues de « Best Bank – Luxembourg 2020 » de Global Finance et de « Bank of the Year 2020 – Luxembourg » de The Banker témoignent des efforts que Spuerkeess investit dans ce domaine.

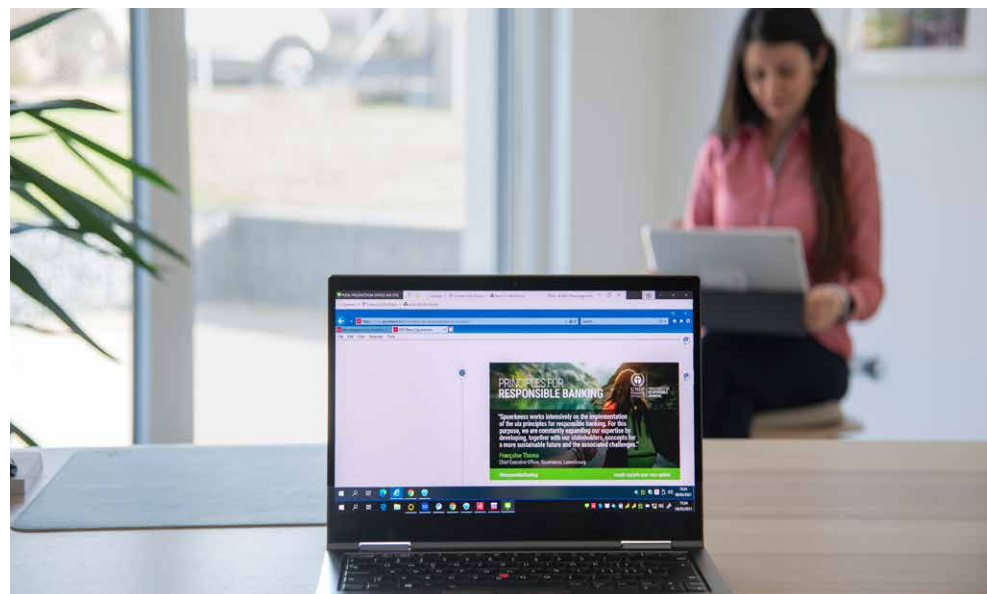


NOUS SOMMES UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

L'ambition de Spuerkeess a toujours été de se démarquer en tant que « Employer of choice ». De nombreuses distinctions, telles que « employeur le plus attractif » décernée par Randstad ou la « Banque préférée des Luxembourgeois » selon KPMG, prouvent que Spuerkeess a pu s'établir comme une institution reconnue et respectée au sein de la société. Toutefois, ceci est le résultat d'une gestion des ressources humaines où cette même reconnaissance et ce même respect sont accordés au Personnel de la Banque.

La gestion de la crise sanitaire était une épreuve permettant d'illustrer que les priorités de Spuerkeess sont la préservation du bien-être de ses collaborateurs et de ses clients. La Banque a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour encadrer ses employés pendant cette période difficile, dont notamment : cellule de crise, hotline, information, télétravail.

Quant à l'assistance de ses clients, Spuerkeess a assuré la continuité de ses activités grâce à l'agilité et l'adaptation rapide du Personnel face à cette situation hors-normes. Ainsi, la Banque a clarifié à sa clientèle qu'elle reste à tout moment « Your Bridge to Life ».



QUE FAISONS-NOUS ?

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

L'activité principale de la Banque consiste à collecter des dépôts et à accorder des prêts et crédits à l'économie du pays. Ainsi, le passif du bilan de Spuerkeess est constitué pour plus de deux tiers de dépôts collectés auprès de nos clients particuliers, de PME et d'institutions à Luxembourg, ce qui représente sa source de financement principale. La politique d'octroi de prêts et de crédits appliquée par Spuerkeess suit le principe du « prêteur socialement responsable ». Notre plus grande responsabilité en tant que banquier responsable est de protéger nos clients du surendettement en procédant à une évaluation prudente de leurs capacités de remboursement.

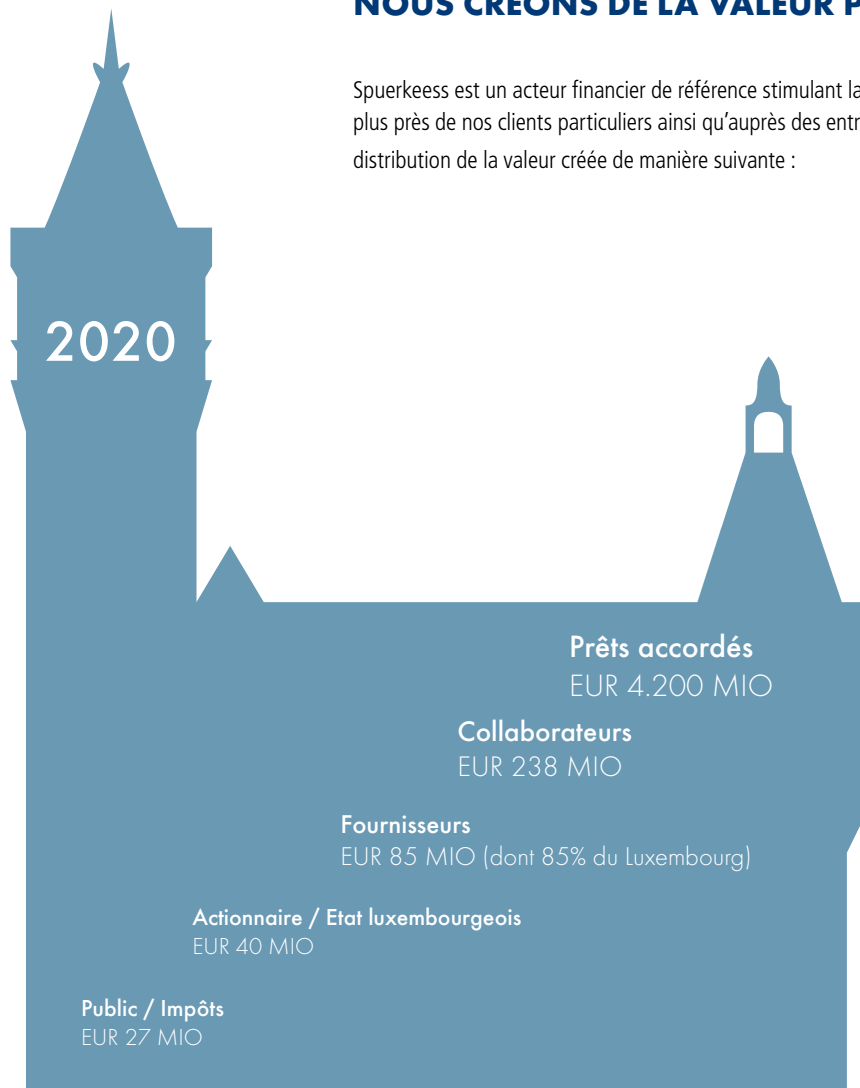
La Banque a recours à deux autres sources de financement : la dette financière à court terme et accessoirement à moyen terme contractée sur les marchés par le biais de trois programmes de refinancement (ECP, USCP et EMTN3) ainsi que ses fonds propres qui permettent d'afficher, année après année, des ratios en matière de liquidité et de solvabilité nettement supérieurs aux minima réglementaires.

Spuerkeess est leader sur son marché domestique, tant au niveau des produits d'épargne qu'au niveau des prêts, et a su constituer un portefeuille d'engagements sur le marché local marqué par un profil de risque prudent. L'octroi de prêts/crédits et d'investissement dans des titres de dette (notés « investment grade ») sur les marchés financiers internationaux suit également un profil risque prudent. La réputation d'institution financière saine a été confirmée par la notation, depuis des années, dans le premier quintile des banques européennes par les agences de rating américaines Moody's, S&P.



NOUS CRÉONS DE LA VALEUR POUR L'ÉCONOMIE ET LA SOCIÉTÉ

Spuerkeess est un acteur financier de référence stimulant la croissance économique et la création d'emplois sur le territoire luxembourgeois. Notre mission économique se doit d'être au plus près de nos clients particuliers ainsi qu'auprès des entreprises et entrepreneurs locaux. En 2020, nous avons contribué à l'économie luxembourgeoise à travers l'octroi de crédits et la distribution de la valeur créée de manière suivante :



Lors de la crise sanitaire en 2020, Spuerkeess s'est démarquée par son positionnement en tant que banque bienveillante, notamment pour les indépendants et entreprises qui ont été le plus fortement impactés.

En effet, la Banque a pris des mesures pour assurer d'un côté le soutien administratif lors de la phase du confinement, et de l'autre côté la liquidité de ces sociétés en soulageant leur charge financière avec l'accord de moratoires de remboursement, et ceci avant que toute mesure étatique n'ait été planifiée à cet égard. La grande majorité des demandes de moratoires ont été traitées endéans 1 jour ouvrable, rendu possible grâce à la mobilisation de nos équipes et aux outils digitaux implémentés avant la crise sanitaire.

En 2020, Spuerkeess s'est associée avec l'initiative « Youth & Work », dont l'objectif est d'accompagner des jeunes motivés dans la recherche d'un emploi ou d'une opportunité d'apprentissage. Etant donné que les jeunes du pays souffrent particulièrement sous les effets de la crise sanitaire et économique que nous traversons, cette alliance est d'autant plus importante à l'heure actuelle. Dans ce contexte, Spuerkeess a décidé d'aider en toute urgence les jeunes qui ont sollicité le support matériel et moral de « Youth & Work » en :

- faisant un don en faveur de ce projet ambitieux et précieux du point de vue humain et
- invitant ses clients via le Newscenter de S-net de soutenir également cette mission importante en faisant un don en faveur de « Youth & Work ».

Nous sommes particulièrement fiers que 8 sur 10 jeunes ayant sollicité l'aide de « Youth & Work » ont pu trouver un job en 2020, et que nous avons pu contribuer à cet accomplissement.

SERVIR NOS CLIENTS

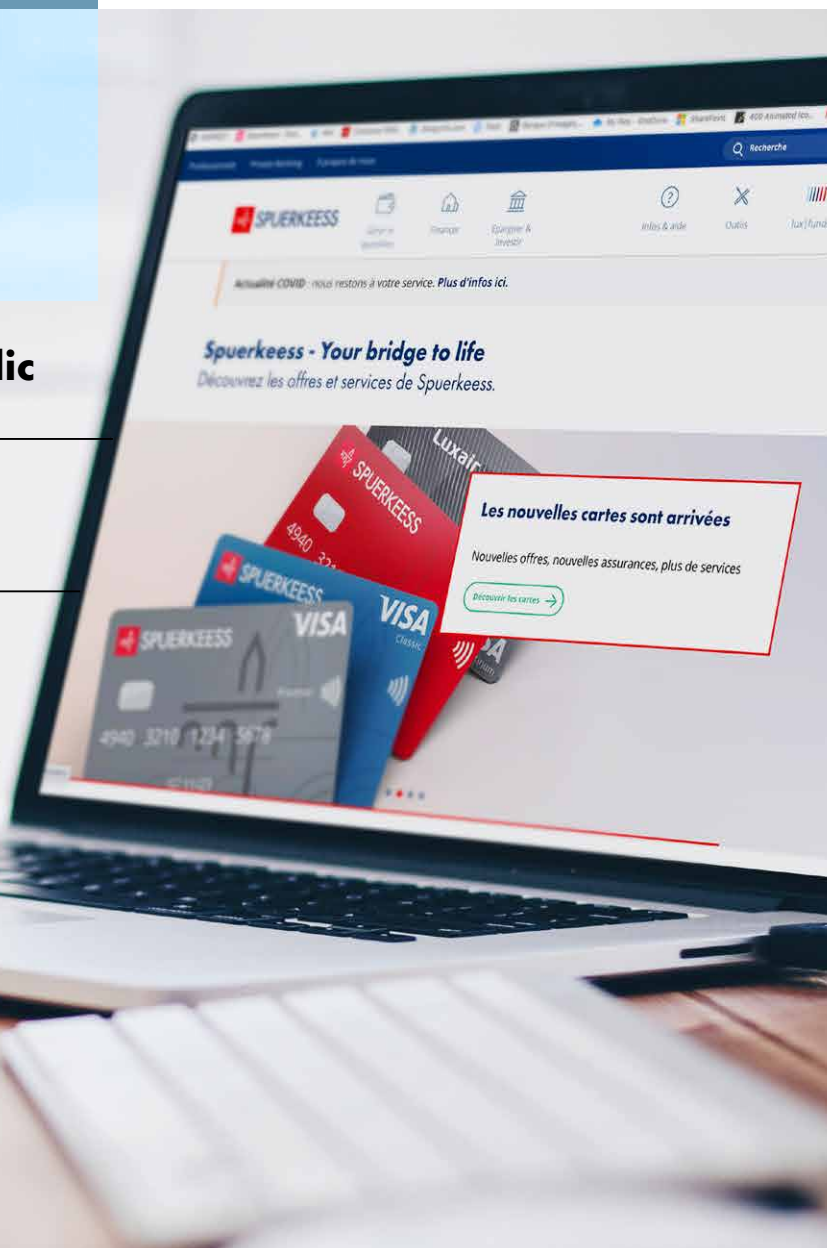
Spuerkeess, en tant que banque universelle, dispose d'une gamme complète de produits et services bancaires et financiers afin de pouvoir offrir des solutions aux besoins spécifiques des différentes catégories de sa clientèle – retail, corporate, et le secteur public.

■ **7% Secteur Public**

■ **24% Corporate**

■ **69% Retail**

Répartition des prêts et avances accordés en 2020 en fonction des catégories de clients fournis dans le rapport annuel sous le chapitre 4.3. « PRETS ET AVANCES AU COUT AMORTI – CLIENTELE ».



NOS PRODUITS

Certains produits et services sont commercialisés sous nos marques spécifiques, à citer notamment :



TWEENZ CLUB : club exclusif pour jeunes épargnants (6-12 ans),

AXCESS : offre bancaire et extra-bancaire pour lycéens, étudiants ainsi que jeunes travailleurs,

ZEBRA / ZEBRA PREMIUM : offre bancaire à forfait mensuel pour clients particuliers,

ZEBRA BUSINESS / ZEBRA BUSINESS PLUS : offre bancaire tout compris pour clients professionnels et PME,

SPEEDINVEST : produit d'investissement digital et automatisé,

L'APPLICATION « MY INTELLIGENT ASSISTANT » (MIA) : assistant financier digital, personnalisé et gratuitement accessible,

LE PRET PERSONNEL DIGITALISE : solution digitale pour l'octroi de prêts personnels,

L'OFFRE LEASE PLUS : leasing de voiture tout compris pour particuliers.

Par ailleurs, Spuerkeess élargit continuellement sa gamme dédiée aux produits durables, notamment aux produits dits « verts ». Après avoir lancé en 2019 le produit Lux-Bond Green, la Banque offre depuis 2020 le produit Lux-Equity Green, qui a connu un succès considérable depuis son lancement. En parallèle, le « Compte Epargne Alternative », créé en collaboration avec Etika asbl en 1996, est en phase de reconceptualisation dans une optique d'un réemploi plus efficient des fonds disponibles.

Plus de détails sur les produits durables et les perspectives futures dans ce domaine sont présentés dans la partie III de ce rapport sous le chapitre « Structurer des solutions de financement pour soutenir la transition durable de nos clients ».

Lux-Bond Green

Lux-Equity Green

Compte Epargne Alternative

NOTRE AMBITION

PARTIE II



DEVENIR FACILITATEUR DE LA TRANSITION

Le rôle de Spuerkeess se définit à travers sa mission sociale et économique à partir de laquelle ses principales valeurs peuvent être déclinées. En nous référant au plan stratégique « Spuerkeess 2025 », ces valeurs sont la « Centricité client », la « Qualité de service », la « Stabilité » et le « Soutien à l'économie du pays ».

Dans le contexte de sa stratégie de « Développement Durable 2025 », Spuerkeess a choisi d'opter pour une stratégie de Facilitateur de la transition (« Transition Enabler »), dont l'objet consiste à sensibiliser, convaincre et accompagner les acteurs économiques vers une économie durable tout en faisant preuve d'une compréhension des défis sectoriels et sociodémographiques.

Pour répondre à cette ambition, nous avons défini nos priorités sur base de l'analyse de nos impacts sur l'environnement et la société. Ainsi, l'ensemble des efforts sera focalisé sur :

- le **changement climatique** (en s'alignant progressivement sur l'Accord de Paris pour le Climat et le Plan d'action européen pour une Finance durable ainsi que le Plan National intégré en matière d'Énergie et de Climat),
- la **digitalisation de la Banque et sa contribution à la digitalisation de l'économie luxembourgeoise**,
- l'inclusion sociale grâce à **l'éducation et la sensibilisation** auprès de toutes nos communautés. A travers sa sphère d'influence, Spuerkeess peut encourager ses parties prenantes à s'impliquer graduellement vers de nouveaux modèles économiques et de sociétés pérennes.

Consciente que la **transformation vers une banque durable est une trajectoire à long terme**, Spuerkeess devra dans le court terme réussir à :



ENGAGER

Promouvoir une culture de durabilité interne parmi l'ensemble de nos collaborateurs,

DEVELOPPER

Faire évoluer le métier de banquier en développant des compétences dans le domaine de durabilité pour fournir du conseil aux clients en fonction de leurs défis et intérêts sociétaux et environnementaux,

ASSOCIER

Nous engager auprès de nos parties prenantes compétentes (fournisseurs, clients, scientifiques, experts en énergie, associations, etc.) pour développer ensemble des projets novateurs favorisant la transition vers une économie durable,

RENFORCER

Améliorer progressivement la performance environnementale, sociétale et la gouvernance au sein de notre cœur de métier (financements, investissements, portefeuilles clients, etc.),

SECURISER

Implémenter les réglementations et directives de la finance durable provenant des différentes institutions européennes (ECB, EBA, ESMA, Taxonomie européenne).

La crise sanitaire a mis en évidence la vulnérabilité de nos sociétés et civilisations face aux pandémies. Alors que les interactions et connexions étroites entre économies nationales étaient à l'origine d'une dissémination mondiale rapide du virus COVID-19, le réchauffement climatique et la perte de la biodiversité ont amplifié l'envergure de la pandémie.

L'expérience COVID-19 a mis notre société et économie à l'épreuve, et il convient d'en tirer les bonnes conclusions pour notre mode de vie et la manière dont nous exerçons les activités économiques : Spuerkeess est plus que jamais convaincue que le Développement durable est le garant d'une croissance saine et stable de notre économie et de notre société. La Banque y voit sa responsabilité d'y contribuer de manière significative.

« The integration of ESG factors into financial decision-making is crucial to promote sustainable banking and foster long-term wealth creation. Science plays a major role in assuring that ESG strategies are based on reliable data and properly consider double materiality, meaning how climate and environmental risks are impacting the finance sector and vice versa. In my role as Science and Sustainability Advisor, I work with all key actors at Spuerkeess Group to design solid internal ESG frameworks that maintain both operability and follow science-based best practice standards. »

Dr. Kim Schumacher, Professeur en finance durable et ESG à Tokyo Institute of Technology

NOS DÉFIS, IMPACTS ET ENGAGEMENTS : COMMENT ALLONS-NOUS ASSURER NOTRE TRANSFORMATION VERS UNE BANQUE DURABLE ?

NOS DÉFIS ACTUELS ET À VENIR :

Devenir une banque durable est un processus qui exige une planification rigoureuse et un investissement en capital financier et humain adéquat pour faire face à de nombreux défis, tant intra- que intersectoriels. Dans cet ordre d'idées, Spuerkeess se concentrera les prochaines années à développer ses performances dans les domaines suivants :

CHANGEMENT CLIMATIQUE

Améliorer progressivement la performance climatique et environnementale de ses activités bancaires (prêts, investissements, portefeuilles clients, etc.).

RESPONSABILITE SOCIALE

Développer en continu les compétences de ses employés et promouvoir l'inclusion sociale à travers l'éducation financière et la sensibilisation au sujet du développement durable.

CREATION DE VALEUR

S'engager et collaborer ensemble avec les parties prenantes externes (fournisseurs, clients, scientifiques, experts en énergie, etc.) pour soutenir la transition vers une économie durable.

GOVERNANCE ET ETHIQUE

Promouvoir une culture d'agilité et de résilience organisationnelle.

IDENTIFICATION DE NOS IMPACTS DE DURABILITÉ

Pour définir ses enjeux matériels, la Banque s'est appuyée sur une analyse de risques de ses impacts significatifs actuels et/ou futurs, définis en fonction de ses activités commerciales, des secteurs qu'elle soutient et des régions où ses clients opèrent.

La méthode appliquée dans cette analyse est basée sur l'outil d'analyse de l'impact du portefeuille des banques (« Portfolio Impact Tool ») fourni par UNEP FI et sur les quatre exigences pour entreprendre une analyse d'impact, à savoir la portée, l'échelle d'exposition, le contexte et la pertinence et l'intensité de l'impact. Plus de détails sont fournis dans la partie IV de ce rapport.

Cette approche a été mise en corrélation avec notre matrice de matérialité, priorisant dix-neuf enjeux potentiels de responsabilité sociétale. La finalité de l'analyse de matérialité est d'identifier, de sélectionner et d'hierarchiser les thématiques et enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance prioritaires à intégrer dans la stratégie de développement durable de notre Banque.

Ces enjeux potentiels sont issus du référentiel « Global Reporting Initiative » (GRI) Sectoral Disclosures for Financial Service, ainsi que d'un benchmark sectoriel.

Les entretiens internes, les sondages et les ateliers, menés par un tiers expert auprès d'un panel élargi de fonctions métiers et supports, ont permis de mesurer le potentiel d'impact sur la performance de la Banque et la vulnérabilité des parties prenantes pour chacun des enjeux.

Les attentes des parties prenantes ont pu être définies grâce aux entretiens internes auprès de collaborateurs en contact régulier avec les différentes parties prenantes. Un sondage auprès de nos clients et fournisseurs a permis de compléter cette analyse interne.

La méthodologie de priorisation de nos parties prenantes que nous avons utilisée pour définir les niveaux et méthodes d'engagement pour chaque groupe de partie prenante se base sur les principes AA1000 SES.

Afin d'élargir nos analyses de risques financiers à des risques extra-financiers, une coopération avec un tiers expert en science climatique et environnementale nous a permis de développer une meilleure compréhension des facteurs non-financiers et du risque financier inhérent à ceux-ci (« principe de double matérialité »).

Cette collaboration nous a permis d'établir une méthodologie interne d'évaluation des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pour les entreprises et les pays sur lesquels Spuerkeess a des expositions.

Cette méthodologie d'analyse propriétaire des risques extra-financiers découle de SASB et sera utilisée pour évaluer le risque global lors de la définition de la stratégie d'investissement et des crédits de la Banque.

L'analyse du portefeuille des crédits à l'échelle nationale nous a permis d'identifier le secteur de la construction comme étant le plus représentatif dans nos livres. Assistés par un tiers expert nous avons établi un questionnaire qui sera annexé à l'analyse d'une demande de crédit et permettra à terme de déterminer un score ESG pour chaque financement.

Ce questionnaire se base sur les principes ISO 26000 de la responsabilité sociétale, sur les critères d'éligibilité définis par la Taxonomie européenne, la certification LENOZ et sur les éléments d'informations du GRI pour évaluer la performance extra-financière.

Ces exercices nous ont permis de faire ressortir les risques et les enjeux de responsabilité sociétale prioritaires et importants pour la croissance durable de la Banque et de positionner notre ambition de « Facilitateur de la transition ».

« Les initiatives de Spuerkeess favorisent une économie respectueuse de l'environnement. Nous sommes heureux de les accompagner dans leur démarche de faciliter la transition vers une économie verte. »

Julien Solvi, Directeur energieagence

NOS ENGAGEMENTS ESG STRATÉGIQUES VERS UNE BANQUE DURABLE ET NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre ambition d'être « Facilitateur de la transition » se décline dans notre stratégie de développement durable. Le tableau ci-dessous présente nos défis actuels et à venir en tant que banque, nos ambitions et comment celles-ci vont permettre de contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD). Les enjeux prioritaires ainsi que les parties prenantes impliquées sont détaillés dans les chapitres suivants.

Nos axes stratégiques se concentrent sur les engagements pour lesquels l'impact est le plus important et pour lesquels nous avons le plus de potentiel à contribuer à un changement. Les engagements présentés dans le tableau ci-dessous sont le résultat de la consultation de nos parties prenantes qui a eu lieu fin 2020. Par ailleurs, l'analyse d'impact que la Banque a conduite en application des « Principles for Responsible Banking » (PRB) a fait ressortir deux thématiques additionnelles comme étant prioritaires, à savoir « Education financière / sensibilisation au sujet de développement durable » et « Digitalisation et innovation ». Les exercices de consultation et d'analyse d'impact sont présentés en détail dans la partie IV de ce rapport.

	 Changeement climatique	 Responsabilité sociale	 Création de valeur	 Gouvernance et Ethique
PRINCIPAUX ODD IMPACTES	ODD 7 Energie propre et d'un coût abordable ODD 11 Villes et communautés durables ODD 12 Consommation et production responsables ODD 13 Lutte contre les changements climatiques	ODD 3 Bonne santé et bien-être ODD 4 Education de qualité ODD 10 Inégalités réduites	ODD 8 Travail décent et croissance économique ODD 9 Industrie, innovation et infrastructure	ODD 5 Égalité entre les sexes ODD 16 Paix, justice et institutions efficaces ODD 17 Partenariats pour la réalisation des objectifs
AMBITIONS	Faciliter la transition écologique	L'Humain au Centre	Vers une économie durable et être moteur d'employabilité	Etre « Employer and Bank of Choice »
ENGAGEMENTS « PRIORITAIRES »	Développer des produits/services ayant pour objectif la transition écologique (p.24-29) Agir pour la transition écologique et accompagner nos clients dans cette démarche (p.24-29)	Développer des produits/services ayant pour objectif l'inclusion sociale (p.24-29) Formations et développement professionnel (p.30-31) Education financière / sensibilisation au sujet de développement durable (p.32-33)	Garantir la rentabilité de la Banque à long terme (p.36-37) Digitalisation et innovation (p.38-41)	Développer le dialogue avec les parties prenantes (p.42-44) Adopter un comportement éthique vis-à-vis des parties prenantes (p.46-47) Protection des intérêts du client et de ses données personnelles (p.46-47)
ENGAGEMENTS « MAITRISES »	Choisir des matériaux durables et réutilisables (p.20-23) Réduire la consommation en énergie et les émissions (p.20-23) Réduire la consommation en eau (p.20-23) Gérer de manière efficace les déchets (p.20-23)	Importance attribuée à la santé des employés (p.34-35) Mesures pour garantir la sécurité au travail (p.34-35)	Choisir des fournisseurs locaux et responsables (p.9) ¹	Transparence sur les activités, produits et services (p.46-47) Mesures pour garantir le bien-être au travail des employés (p.34-35) Égalité des chances à l'embauche et lors des évolutions de carrière (p.34-35)

¹ Consulter la répartition de valeur sous « Nous créons de la valeur pour l'économie et la société ». Les sujets colorés qui portent la même couleur sont renseignés sous un seul chapitre.



NOTRE GOUVERNANCE RESPONSABLE

Atteindre notre ambition ne pourra se faire que par l'engagement et la participation de l'ensemble de notre organisation. Au quotidien, ce sont nos collaborateurs qui nous démontrent leur engagement et leur soutien au travers de toutes nos lignes d'activité. Nous avons renforcé en 2020 la structure de gouvernance de développement durable de la Banque afin de valoriser les expertises et de formaliser nos prises de décisions.

CODE DE CONDUITE

Spuerkeess veille à l'application du Code de Conduite du Personnel qui rassemble l'ensemble du Personnel dans une même communauté de valeurs fondées sur les principes des droits de l'homme, et souligne l'importance de la confidentialité, la protection des données, la gestion des conflits d'intérêts, la lutte contre la corruption ainsi que la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le statut de Spuerkeess et de son Personnel garantissent le principe de non-discrimination fondée sur le sexe, la religion ou les convictions, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle ainsi que l'appartenance à une race ou ethnie. Le statut souligne également les principes d'égalité de rémunération entre hommes et femmes, d'accès à la formation et d'égalité des chances à la promotion professionnelle. La Banque s'engage à promouvoir la diversité tant au niveau de ses collaborateurs qu'au niveau des organes dirigeants.

Sur base du Code de Conduite du Personnel, un dispositif interne de lanceur d'alerte (« whistleblowing »), en ligne avec les prescriptions légales applicables en la matière, a été mis en place. Ce dispositif permet aux membres du Personnel de Spuerkeess de rapporter, de manière confidentielle, à la personne désignée de prendre en charge ces alertes, d'éventuels dysfonctionnements ou manquements, tels que la violation d'une loi, d'une réglementation ou du Code de Conduite du Personnel.



ADOPTER DES NORMES ET ADHÉRER À DES PRINCIPES INTERNATIONAUX

Afin de promouvoir la transparence dans son reporting, la Banque applique les standards GRI depuis 2018 et a adhéré aux PRB de l'UNEP FI en octobre 2019 pour se doter d'une méthodologie lui permettant d'implémenter sa stratégie de « Facilitateur de la transition » de manière coordonnée.



GOUVERNANCE INTERNE

Le **Conseil d'administration** définit les orientations stratégiques de Spuerkeess et veille à leur mise en œuvre par le Comité de direction.

Le **Comité de direction** est en charge de la gestion journalière de la Banque et met en œuvre les orientations stratégiques définies par le Conseil d'administration.

Le **Comité de Développement Durable**¹ veille à l'atteinte des objectifs de la stratégie en matière de développement durable de la Banque ainsi que du plan d'action qui en est décliné. Il rapporte régulièrement au Comité de direction sur l'avancement de l'implémentation des engagements pris par la Banque. En raison de la transversalité de la stratégie de développement durable, ce Comité inclut des représentants de la plupart des départements (commerciaux, de support, de fonction contrôle) de Spuerkeess. Par ailleurs, il agit comme gardien de la politique d'exclusion de la Banque.

Un **Groupe d'experts** émanant du Comité de Développement Durable aura un rôle central pour arbitrer les controverses pouvant résulter de la politique d'exclusion ou soulevées par des préoccupations d'éthique en général.

Le **Sustainability Office** intervient en tant que support au Comité de Développement Durable dans la mise en œuvre de la politique de développement durable. Cette entité veille sur la cohérence et le respect des méthodologies. Il sera en charge de la supervision de la transposition de la réglementation en matière de développement durable et participera aux groupes de travail externes à la Banque.

La fonction **Risk Management** va accroître son implication au fil du temps en raison des exigences réglementaires en matière de finance durable et de responsabilité sociétale. La fonction Risk Management élargira graduellement le périmètre de sa cartographie des risques socio-environnementaux dans l'ensemble des opérations de la Banque.

¹ Le Comité RSE a été substitué par le Comité de Développement Durable depuis novembre 2020.

LE PERSONNEL DE LA BANQUE

L'engagement du Personnel est primordial pour la réussite de la stratégie de Facilitateur de la transition. Afin de promouvoir une culture de durabilité interne parmi son Personnel et de doter son Personnel des compétences adéquates pour remplir le rôle de Facilitateur de la transition, la Banque utilisera différents leviers pour informer et impliquer le Personnel, à travers :

- la collaboration des principaux responsables métier au Comité de Développement Durable,
- le rappel régulier via son site des principales orientations de sa stratégie de développement durable (Facilitateur de la transition, « Turning Risks into Opportunities »),
- la présentation des actions du développement durable et du « Pourquoi » de ces actions,
- les référents ESG (actuellement au nombre de 67) désignés au sein des services et agences bancaires qui font remonter les idées et opportunités en matière de ESG formulés par leurs coéquipiers,
- des cycles de formation ESG générale,
- des formations orientées « Turning Risks into Opportunities » dont l'objectif est de comprendre les défis « ESG » des clients de la Banque face à la transition,
- l'inclusion de critères ESG dans les processus et procédures de la Banque, ainsi qu'au niveau du conseil des clients (prêt au logement, gestion de fortune, etc.).



« Notre partenariat avec Spuerkeess depuis bientôt 3 décennies est basé sur nos engagements, pratiques et performances éco-responsables. Le progrès au travers d'une 'science sans conscience', comme le disait Rabelais, 'n'est que ruine de l'âme'. Adoptons activement la voie du développement durable, gage d'excellence et de pérennité pour notre planète. »

Sylviane Soavi, Directrice Atalian

NOS REALISATIONS EN 2020

PARTIE III



CHANGEMENT CLIMATIQUE : FACILITER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

AMÉLIORER LE BILAN CARBONE DE LA BANQUE

Pourquoi est-ce important ?

Agir en tant qu'entreprise écologiquement responsable signifie s'investir dans la réduction de sa propre empreinte environnementale. Prendre conscience des enjeux que cela représente nous permet d'être dans la même démarche que certains de nos clients et d'accompagner ceux qui souhaitent se lancer. Nos initiatives nous permettront d'être crédibles, de présenter des résultats tangibles et de servir d'exemple.

Impacts et risques

Notre impact environnemental direct est principalement lié à la performance énergétique des bâtiments au sein desquels nous fonctionnons. A noter que le parc immobilier de la Banque comprend des agences en réseau décentralisé, des bâtiments de bureaux et certains sites à architecture historique. Etant donné que le parc immobilier est à l'origine de 73% de nos émissions totales de CO₂, nous devons concentrer nos efforts sur la réduction de l'empreinte écologique afférente dans la mesure du possible.

Une autre source d'émission de CO₂ est liée aux achats de produits et services consommables, dont notamment le papier et le plastique à usage unique et la production de déchets.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts

Empreinte environnementale de nos bâtiments

Alors que des efforts considérables ont été entrepris depuis 2008 pour réduire la consommation énergétique (réduction de la consommation annuelle en énergie de l'ordre de 45%), le potentiel de réduction additionnel ne sera que très marginal en raison de la particularité architecturale de nos bâtiments. Par ailleurs, la consommation d'électricité est neutre en carbone depuis 2019 lorsque la Banque a décidé d'acquérir de l'électricité à 100% en provenance de sources renouvelables.

Empreinte environnementale de nos consommations

La digitalisation continue des processus internes soutenue par le développement de la banque en ligne et des canaux de communication digitaux nous permet de réduire continuellement notre consommation de papier, toner et cartouches.

Spuerkeess s'est engagée à réduire la consommation de plastique jetable et à renoncer à l'achat et la diffusion d'articles qui contribuent le plus massivement à la pollution plastique, notamment : les gobelets en plastique, les assiettes, couverts, pailles et bâtonnets mélangeurs non réutilisables en plastique, les récipients alimentaires non réutilisables, les bouteilles en plastique et les sachets plastiques non réutilisables. Spuerkeess soutient ainsi le développement de solutions durables en lien avec l'économie circulaire selon les principes :

Renoncer – Réduire – Réutiliser – Recycler.

Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

C'est en 2020 que nous avons pu élaborer notre premier bilan carbone avec l'aide de energieage. Ce bilan nous permet d'évaluer l'empreinte carbone de l'ensemble de nos activités et bâtiments selon une méthodologie reconnue de comptabilisation des gaz à effet de serre. Nous avons couvert les périmètres (« scope ») 1, 2 et 3 dans cette comptabilisation selon le standard international GHG Protocol.



Réalisations en 2020

Empreinte environnementale de nos bâtiments (scope 1 et 2)

Pour des raisons de comparaison, nous appliquons dans le présent rapport une dernière fois la méthode interne utilisée depuis la première publication en 2018, qui inclut les émissions directes liées à la consommation de combustibles (scope 1), des émissions indirectes liées à la consommation d'électricité et de vapeur/chauffage (scope 2).

Selon cette méthode interne, la consommation d'électricité et de chauffage se présente comme suit pour les trois derniers exercices (en tonnes de CO₂) :

Siège Central & agences	2018	2019 ²	2020	2019/2020
Electricité ¹	2.841	0	0	-
Fuel/gaz	1.938	1.990	1.885	-5,3%
Total	4.779	1.990	1.885	-5,3%

¹ Emissions correspondent à la méthode « scope 2 market-based ».

² Depuis 2019, achat de l'électricité à 100% en provenance de sources durables.

Nouvelle méthode de détermination des émissions CO₂ : le bilan carbone

Le bilan carbone remplacera notre méthode interne actuelle à partir de l'exercice 2021. Pour l'année 2020, le résultat de notre bilan (en tonnes équivalent de CO₂) est :

en tonnes équivalent CO ₂ ¹	2020 ²
Scope 1 émissions directes	1.843
Emissions dues à la combustion de gaz naturel	1.536
Emissions dues aux déplacements des véhicules de société	70
Emissions dues à l'usage de réfrigérants	237
Scope 2 émissions indirectes (market-based)³	75
Emissions dues à l'achat d'électricité	64
Emissions dues à l'achat de chauffage urbain	11
Scope 3 autres émissions indirectes (market-based)	2.612
Emissions dues aux produits et services achetés ⁴	2.172
Emissions liées aux combustibles et à l'énergie (market based)	326
Emissions dues au traitement des déchets	114
Total (market-based)	4.530



La méthodologie tient compte des émissions directes liées à la consommation de combustibles (scope 1), des émissions indirectes liées à la consommation d'électricité et de vapeur/chaaleur (scope 2), ainsi que des émissions liées aux produits et services achetés et déchets produits (scope 3).

¹ La définition des données d'activités de Spuerkeess, le processus de collecte des données et les émissions de CO₂ calculées ont été vérifiées par la société externe energieageance.

² Pour l'exercice allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, la méthode bilan carbone® (version 8.5) de 2020 a été appliquée pour calculer les émissions de carbone. Elle se base sur les normes internationales telles que le protocole des GES et les normes ISO 16064 et 16069.

³ Ces émissions sont issues de la consommation d'électricité et correspondent à la méthode « scope 2 market-based » définie par la norme du protocole des GES. Le facteur d'émission a été calculé sur la base de l'analyse du cycle de vie du produit Ecomix.

⁴ La catégorie « Emissions dues aux produits et services achetés » inclut les matériaux de bureau et les matériaux de Facility management.

Empreinte environnementale de nos consommations

Alors que la digitalisation et l'automatisation de nos processus est en cours depuis quelques années, elle a connu une accélération en 2020. Afin de respecter les mesures de sécurité prises pour lutter contre la pandémie du COVID-19, nous avons fortement promu le travail à domicile et multiplié les contacts avec nos clients sous forme numérique. Cette évolution a permis une nette réduction de la consommation de papier ainsi que de la production de déchets en 2020 :

Consommable (Siège Central et agences)	Unité	2018	2019	2020	2019/2020 (en %)
Papier imprimantes	Feuilles	14.362.500	13.165.000	8.185.000	-38%
Papier extraits	Feuilles	9.388.129	8.278.333	5.279.656	-36%
Déchets ménagers	Litres	1.643.698	1.627.530	1.361.211	-16%
Déchets papier	Litres	1.739.043	2.150.700	1.519.781	-30%
Déchets Valorlux	Litres	602.482	602.989	404.485	-33%

Au niveau de la consommation d'eau, nous avons établi un suivi étroit pour les bâtiments du Siège Central où nous détenons la plus grande marge de manœuvre d'effectuer des adaptations éventuelles. Alors que la consommation d'eau était plutôt constante en 2018 et 2019, elle a connu une chute d'environ 22% en 2020, notamment due à la situation de confinement liée au COVID-19 :

Consommation d'eau en m ³ /an	2018	2019	2020	2019/2020 (en %)
Bâtiments du Siège Central	22.678	23.096	18.054	-22%

Au cours des dernières années, de nombreuses optimisations ont été réalisées pour rendre la consommation d'eau plus efficiente, notamment en relation avec la production d'eau glacée. Il faut souligner que la consommation d'eau est cependant fortement influencée par des facteurs externes, tels que la météo, le nombre de personnel présent dans les locaux de la Banque ou la fréquentation de nos deux salles de fitness, ces dernières étant une des sources de consommation les plus importantes.

Autres initiatives significatives en 2020

Spuerkeess, avec l'aide de Shime, a procédé à la collecte de 127.320 ou 32 kg de mégots de cigarettes dans ses locaux qui seront recyclés et transformés en mobilier urbain.

En janvier 2020, Spuerkeess a rejoint le mouvement « Zero Single-Use Plastic » avec objectif de réduire sensiblement la consommation de plastique jetable et a basculé davantage vers l'utilisation de consommables écologiques pour réduire l'impact négatif sur l'environnement et la santé en procurant par exemple :

- 5 millions d'enveloppes format C5 biodégradables, y inclus l'emballage,
- 100.000 pochettes pour transport de fonds recyclables à 60%,
- 40.000 sachets « keep safe » recyclables à 100%,
- 20.000 stylos entièrement recyclables, y inclus l'encre,
- 100% de notre papier à copier et à imprimer est neutre en carbone (certifié par Natural Capital Partners®)¹.

Objectifs 2021

- Remplacer notre méthode de comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre par la méthodologie du bilan carbone,
- Elargir le périmètre du bilan carbone en intégrant de nouveaux indicateurs,
- Installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du Bâtiment « Rousegäertchen » (Place des Martyrs).

¹ <https://www.storaenso.com/en/products/paper/office-papers/multicopy-zero>



STRUCTURER DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT POUR SOUTENIR LA TRANSITION DURABLE DE NOS CLIENTS

Pourquoi est-ce important ?

Nos financements jouent un rôle essentiel dans les flux économiques et rendent possible la réalisation de nombreux projets à caractère durable. Parmi nos clients, ceux qui ont l'engagement, la capacité ou la possibilité d'influer sur les impacts environnementaux et sociaux, véhiculeront d'autres valeurs autour de leurs projets que la seule valeur financière. Nous serons le partenaire de nos clients qui sont acteurs d'une transition au sein de leurs secteurs d'activités, comme par exemple, dans le domaine de l'énergie, de la construction, du transport, de l'agriculture, des soins médicaux ou bien des services d'assistance intergénérationnels, ainsi qu'auprès de ceux qui recherchent une amélioration du traitement de leurs déchets ou bien des alternatives pour réduire leurs besoins en matières premières. Mais nous sommes également sensibilisateur, éducateur et facilitateur pour les clients qui acceptent que la Banque les accompagne sur la trajectoire de la transition et de l'amélioration de leur empreinte environnementale et sociale. Avec l'urgence croissante des modèles économiques durables et des économies résilientes, nous nous engageons à structurer des solutions de financement pour soutenir cette transition.

Impacts et risques

Les risques de durabilité (ou « risques ESG ») peuvent inclure une combinaison de questions environnementales telles que la dégradation de la biodiversité, les impacts physiques du changement climatique, la déforestation, la contamination par les déchets dangereux, la pénurie d'eau et la pollution de l'air, ainsi que des questions sociales, notamment le travail et les droits de l'homme, la santé et la sécurité au travail et les délocalisations, mais également des questions d'éthique telles que la diversité, l'égalité des chances ou la lutte contre la corruption.

Le risque de transition peut affecter négativement la valorisation d'une entreprise ou d'une entreprise bancaire en raison d'une réglementation environnementale évoluant potentiellement en défaveur d'un débiteur (p.ex. taxe carbone), ou bien d'un retard technologique impliquant une dévalorisation d'un actif.

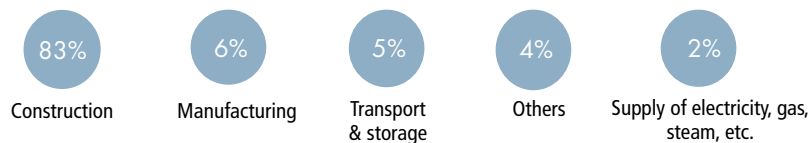
En tant que banque, le risque de crédit, le risque réputationnel, le risque de solvabilité et le risque de non-conformité réglementaire sont aujourd'hui fortement influencés par ces risques de durabilité. Nos processus pour l'octroi de financements et d'investissements doivent tenir compte de ces facteurs environnementaux, sociaux et éthiques. Cette évolution du périmètre de nos risques prioritaires nous force à considérer une approche à plus long terme.

En finançant les secteurs indispensables au fonctionnement de notre société comme le secteur de la construction, des transports, ou de l'énergie, les banques créent indirectement un impact négatif sur l'environnement et le climat en soutenant le financement de secteurs générateurs d'importantes émissions de gaz à effet de serre.

L'exposition au 31/12/2020 de Spuerkeess sur ces secteurs d'activités « Climate sensitive », fait ressortir que le secteur de la construction est celui auquel nous sommes le plus exposé par le biais de notre portefeuille de crédits :

Secteurs « climate sensitive »  **42% de notre actif bilan**

se composant de :



Pour déterminer l'impact climatique indirect de la Banque, nous devons évaluer les émissions de gaz à effet de serre (GES Scope I, II, III) ainsi que l'intensité carbone de notre portefeuille de crédit et de titres. Ceci nous permettra de quantifier l'ampleur de notre propre impact et de nous assurer que notre stratégie de transition est alignée sur les objectifs de l'Accord de Paris. Puis, nous déterminerons par secteur d'activité les risques de transition et climatiques rattachés à nos actifs et à nos contreparties.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts négatifs

Le plan d'action de la Commission Européenne sollicite le secteur bancaire pour qu'il structure des produits financiers répondant à des caractéristiques ESG, qu'il réoriente ses capitaux vers des projets contribuant positivement à la lutte contre le changement climatique mais également qu'il sensibilise sa clientèle au sujet de la finance durable.

Evaluation ESG de nos émetteurs

En 2020, Spuerkeess s'est consacrée au développement d'une méthodologie interne d'évaluation et de comparaison des entreprises et des émetteurs souverains, l'objectif étant de déterminer et d'évaluer les impacts ESG positifs et négatifs afin d'aboutir à une notation ESG globale par émetteur. Cette méthodologie sera étendue à d'autres émetteurs et tiendra compte de la spécificité des différents instruments (obligations, obligations durables, actions, fonds d'investissement, etc.). Afin d'industrialiser le processus de collecte d'informations ESG, la Banque a effectué une revue des différentes offres de fournisseurs de données ESG.

Notre méthodologie doit pouvoir s'appuyer sur l'existence d'un vaste périmètre de données, que leur traçabilité soit garantie, que le processus de vérification en assure la qualité et qu'elles soient compatibles avec les normes et réglementations de la finance durable (la Taxonomie européenne, la directive européenne sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers, l'initiative « United Nations Global Compact », etc.).

Evaluation ESG de nos financements du secteur de la construction

La Banque a un levier important à jouer en promouvant les travaux de rénovations énergétiques. L'élaboration d'un questionnaire dont l'objectif est de collecter des données ESG sur nos clients et leurs projets dans le cadre d'une demande de financement pour un logement ou un projet de rénovation nous permettra dorénavant de mieux comprendre le positionnement actuel de nos clients dans le but de leur offrir un conseil approprié en termes de transition environnementale.

Sensibilisation et accompagnement des clients

Spuerkeess souhaite intégrer la dimension durable au-delà des analyses de risque climatique et faire évoluer le rôle du conseiller bancaire. Dans l'optique d'accompagner ses clients à devenir plus durables tout en les rendant attentifs aux avantages liés à des alternatives plus écologiques, la Banque a établi le « One Stop Shop » qui combine :

La **sensibilisation** des clients à la rénovation énergétique de leurs logements par l'application de conditions préférentielles.

La **promotion** des subventions étatiques et privées dont le client peut bénéficier afin qu'il puisse avoir une vue globale de son projet auprès d'un seul intermédiaire.

Promotion de l'électromobilité

Spuerkeess promeut l'électromobilité en appliquant des conditions de faveur au financement et au leasing privatif (« Leaseplus ») de véhicules légers électriques. Afin d'accélérer le mouvement de l'électromobilité, Spuerkeess a établi une coopération avec l'ACL, Enovos et Leaseplan destinée à promouvoir l'électromobilité à grande échelle.

Réalisations en 2020 : Produits de financement

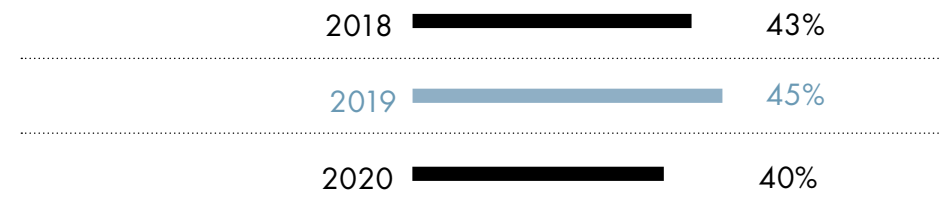
Financement de logements à haute performance énergétique

L'impact environnemental d'un logement s'évalue par sa classe énergétique. Le financement de logements de classe énergétique A et B constitue un moyen efficace pour réduire progressivement l'exposition aux risques climatiques.

En moyenne sur les 3 dernières années, le financement de logements de classe A et B représente 43% par rapport au total des financements de logements.

En s'appuyant sur le questionnaire qui a été élaboré pour collecter des données ESG auprès de notre clientèle, l'objectif sera d'accompagner nos clients dans l'orientation vers des projets plus durables de sorte à ce que la classe énergétique moyenne des logements financés par la Banque s'apprécie continuellement, que ce soit en finançant des logements de classe A/B et/ou intégrant des composantes circulaires.

Proportion des financements de logements classe énergétique A et B



Développement d'une économie durable

En considérant uniquement quelques projets majeurs en matière de développement durable (sur les deux dernières années), la répartition des financements (en EUR mio) se présente comme suit :



Tandis que les financements du type « Infrastructure durable » englobent les financements de flottes automobiles durables ainsi que les infrastructures qui y sont associées, les financements du type « Energie renouvelable et autres projets environnementaux » incluent les financements de parcs éoliens, d'installation de photovoltaïques et de stations d'épuration.

Au cours de l'année 2020, Spuerkeess a également contribué à la réalisation de divers projets de construction dans le domaine de logements sociaux et socio-éducatifs en offrant le financement nécessaire pour un montant total dépassant **EUR 200 millions**. Les principaux projets étaient les suivants :

- logements sociaux à coût modéré destinés à la location,
- construction d'une école primaire,
- construction d'une école avec maison-relais et d'une école avec crèche et médiathèque,
- construction d'un bâtiment pour l'éducation différenciée.

One Stop Shop

Dans le cadre de « Neistart Lëtzebuerg », le Gouvernement a mis en place un certain nombre de mesures pour soutenir une relance économique verte et durable. Dans ce contexte, Spuerkeess a lancé une campagne de sensibilisation des clients pour financer les projets de rénovations et d'investissements énergétiques.

Grâce à la campagne de la Banque, soutenue par des conditions spécifiques, les demandes de financement pour des projets allant jusqu'à EUR 100.000 ont presque triplé, et pour des projets de rénovations énergétiques d'une plus grande envergure ont augmenté de plus de 25% sur la période allant de septembre à décembre 2020.

	2019 ¹		2020 ²		Variations	
	Nbr	Mnt	Nbr	Mnt	Nbr	Mnt
< EUR 100.000	30	0,8 mio	86	2,2 mio	+186,7%	+194,1%
> EUR 100.000	312	45,0 mio	338	56,7 mio	+8,3%	+26,0%

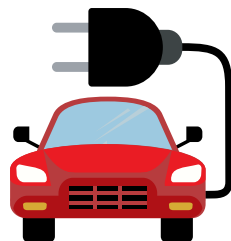
¹ 14/09-31/12/2019

² 14/09-31/12/2020

Mobilité verte

Spuerkeess soutient la transition vers une mobilité douce avec des offres dédiées au financement de voitures électriques. Ainsi, la Banque suit le rythme de l'évolution de l'intérêt du public aux voitures électriques, reflété dans l'immatriculation croissante de ces véhicules au Luxembourg.

Véhicules légers électriques en...	2019	2020
N ^{bre} financés (leasing privé inclus) par Spuerkeess	52	179
Quote-part dans les véhicules financés par Spuerkeess	0,8%	2,8%
Quote-part immatriculés au pays	0,8%	2,4%



(Source SNCA : La quote-part des voitures immatriculées au Luxembourg traduit le rapport entre les voitures électriques acquises par des personnes privées et le total des ventes de véhicules légers observées en 2020)

Objectifs 2021

- Conseiller au moins 2.300 clients aux subventions énergétiques,
- application du questionnaire ESG à chaque demande financement pour un nouveau logement,
- augmentation des financements de logements de classe A et B de sorte à ce que cette catégorie de logements augmente en moyenne annuelle de 3%,
- financement de 250 voitures électriques au moins.

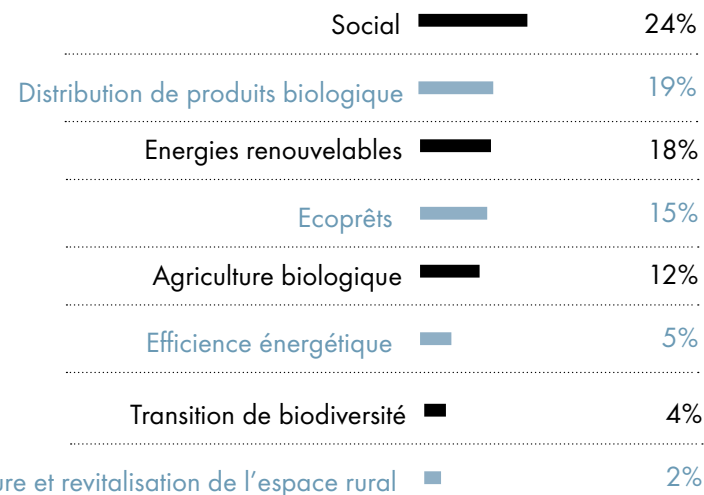
Réalisations en 2020 : Performance de nos produits financiers durables

Etika asbl

Depuis 1996, Spuerkeess offre à sa clientèle le produit « Epargne Alternative », où les montants récoltés sur le compte d'épargne alternative sont destinés au financement, moyennant l'octroi de crédits à taux réduit, de projets ayant une composante ESG.

Afin de garantir que les fonds mis à disposition par les clients soient utilisés le plus efficacement possible, la Banque et Etika s'échangent activement depuis fin 2020 pour élaborer des alternatives notamment dans le domaine du financement de la « digitalisation à caractère social », telles que le télétravail ou l'« upskilling ».

Au 30 juin 2020, 1.093 épargnants ont déposé EUR 55 mio (somme à laquelle s'ajoute une dotation initiale de Spuerkeess de EUR 1,24 mio) dont 62% sont actuellement convertis en crédits pour différents projets :



Depuis sa création, le mécanisme a permis le financement de plus de 210 projets.

Lux-Bond Green

Depuis 2019, Spuerkeess offre à ses clients le produit « Lux-Bond Green » qui est composé de titres sélectionnés en fonction de critères ESG. Ce nouveau compartiment de la gamme « Lux-Funds » répond aux principes des obligations vertes comme les « Social Bond Principles » ou les « Sustainability Bond Guidelines ». Par ailleurs, il est conforme à l'article 9 du règlement SFDR (Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers).

Le produit a connu un succès important auprès de notre clientèle en affichant accroissement de l'encours sensible des actifs nets du fonds sur un an.

Lux-Bond Green

Actif net au 31/12/2019 EUR 16,3 mio Actif net au 31/12/2020 EUR 42,9 mio +163%

Lux-Equity Green

En 2020, Spuerkeess lance son nouveau produit « Lux-Equity Green », dont l'objectif est d'atteindre une croissance du capital tout en contribuant à la transition énergétique. Le compartiment investit dans des entreprises qui cherchent à améliorer leur empreinte environnementale tout en apportant la garantie de leur respect des critères sociaux. A noter également qu'il s'aligne aux critères préconisés par la Taxonomie européenne (classifications des activités durables) et répond aux exigences de l'article 8 du règlement SFDR.

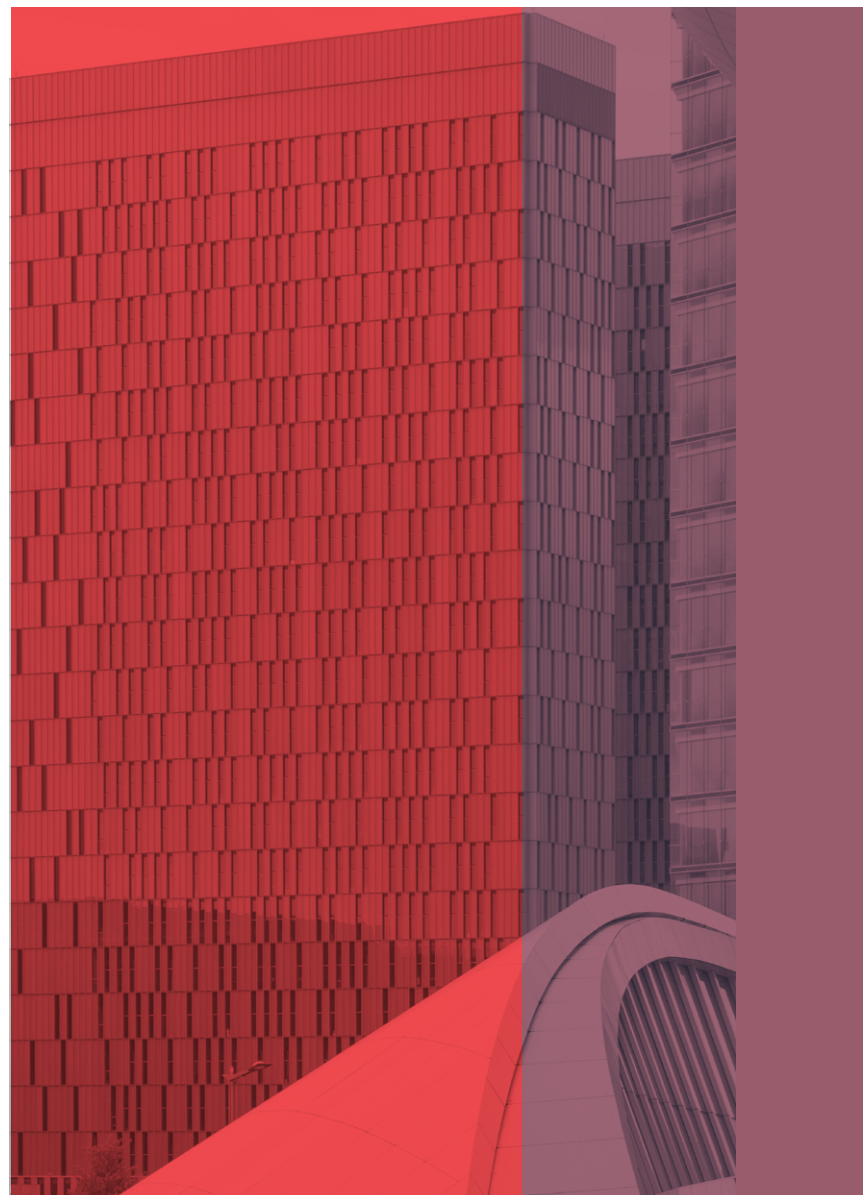
Ce produit a également connu un grand succès auprès de notre clientèle, enregistrant dès la première année de son lancement des actifs nets appréciables.

Lux-Equity Green

Actif net au 31/12/2020 EUR 29,2 mio

Objectifs 2021

- Développer le conseil en investissement afin de sensibiliser nos clients à la dimension durable de leurs produits financiers,
- développer les indicateurs en ligne avec la directive européenne sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers et les normes techniques réglementaires (« RTS »),
- introduire la Taxonomie européenne dans les critères de la politique d'investissement.



RESPONSABILITÉ SOCIALE : L'HUMAIN AU CENTRE

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Pourquoi est-ce important ?

La formation permet à nos employés d'acquérir les connaissances nécessaires pour appliquer nos politiques et nos normes de manière cohérente. Mais c'est en investissant dans le développement personnel et professionnel de nos collaborateurs que Spuerkeess sera en mesure de répondre à l'évolution des métiers.

Tous nos collaborateurs sont confrontés à une évolution rapide des outils (transformation digitale) et des connaissances (évolutions réglementaires). Nous souhaitons leur apporter le soutien et l'appui nécessaire pour qu'ils soient à l'aise avec ces sujets et puissent continuer leurs évolutions de carrière en interne. Ceci permet de garantir leur bien-être au sein de leurs équipes tout en permettant à chacun de participer à la réalisation des objectifs de la Banque.

Impacts et risques

Pour Spuerkeess, l'investissement continu dans le développement des compétences de nos collaborateurs est primordial. L'enjeu principal consiste à bien anticiper les compétences futures afin de pouvoir organiser des plans de formations adéquats.

La Banque comprend qu'il est de sa responsabilité d'assurer l'employabilité future de l'ensemble de ses collaborateurs, au même titre que la rentabilité et la pérennité de la Banque.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts

Afin de rester à la pointe des connaissances et des compétences, les programmes de formation sont proposés à l'ensemble de nos employés, ceci indépendamment du poste occupé.

Les besoins en formations sont recensés sur base de l'entretien individuel de carrière qui donne lieu à la publication d'un catalogue de formations en début de l'année suivante. En complément, l'équipe en charge du développement professionnel organise des formations pour répondre à des besoins spécifiques, comme par exemple pour la transposition de nouvelles réglementations.

Le programme de formation est proposé en présentiel et nous étoffons l'offre de formations disponibles via notre « Learning Management System » S-Learn qui nous permet d'assurer l'enseignement à distance.

Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

Le pôle formation du service Ressources Humaines suit d'année en année le programme de formation ainsi que :

- le nombre d'heures de formation par groupe de traitement et par genre,
- le nombre d'entretiens individuels,
- le pourcentage de participants par rapport au type de formations proposées.

Réalisations en 2020

Offre de formations

Nos collaborateurs ont suivi en 2020 +/- 37.000 heures de formation par rapport à +/- 81.000 heures en 2019. En effet, suite aux restrictions liées à la crise sanitaire COVID-19, la majeure partie des actions planifiées en début d'année ont dû être annulées. Nous avons au cours de l'année rendu disponibles d'autres formations à distance grâce à notre plateforme de formation virtuelle « S-Learn ».

Les cours indispensables comme les formations réglementaires (sur la loi « DAC6 » et « MiFID II ») ainsi que celles proposées aux nouveaux engagés dans le contexte de leur intégration ont été organisés en respectant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale.

Ainsi, en moyenne, chaque employé a été formé pendant 17,53 heures en 2020 par rapport à 43,68 heures en 2019.

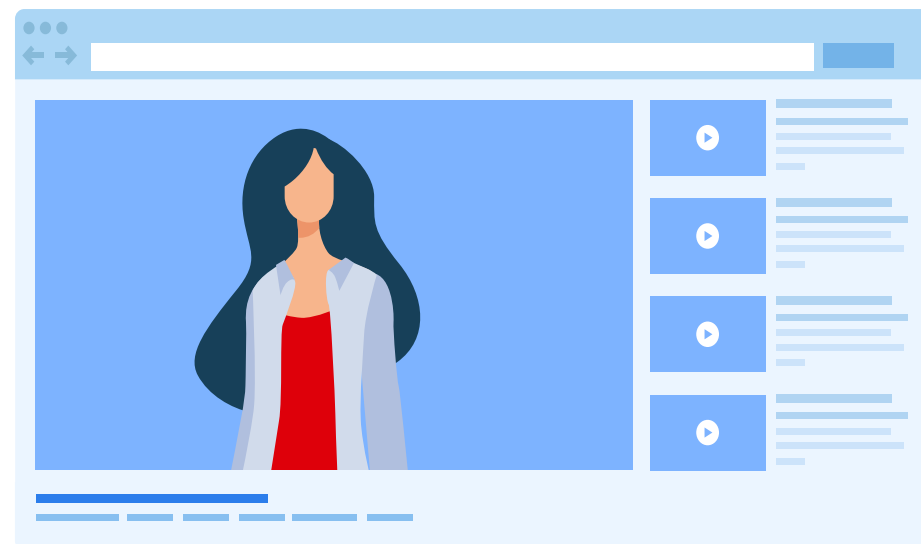
2018	2019	2020
35,72	43,68	17,53



Nombre moyen d'heures de formation

Groupe de traitement ¹		2018	2019	2020
A1	H	48,89	51,21	39,34
	F	51,74	55,33	27,28
A2	H	65,24	74,82	15,27
	F	53,84	67,82	11,34
B1	H	31,90	42,21	40,42
	F	31,83	42,54	46,93
C1 et D3	H	16,17	21,49	4,96
	F	18,08	33,58	14,44

¹Par groupe de traitement, on entend la catégorie salariale définie par le diplôme initial de l'agent.



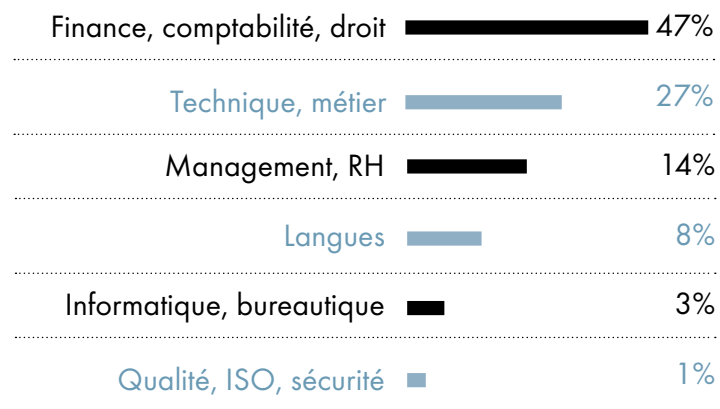
Leadership

Nous avons lancé en 2019 un programme d'accompagnement spécifique auprès de nos managers, pour développer des compétences transverses de leadership. En 2020, celui-ci s'est concrétisé par l'adoption d'un nouveau référentiel de compétences qui servira de base pour tous les processus RH futurs.

Objectifs 2021

- L'implémentation d'une nouvelle solution informatique intégrée ainsi que l'introduction du référentiel des compétences permettra la mise en place d'une approche de développement continu basée sur le modèle 70-20-10 :
 - 70% apprentissage par l'action (Projets, stage, mobilité, groupe de travail, etc.),
 - 20% accompagnement (Mentorat, coaching, tutorat, etc.),
 - 10% solutions de formation et d'information (Cours, e-learning, lecture professionnelle, etc.).
- Le lancement à grande échelle du programme de formation en « Leadership » sur base du référentiel des compétences.

Répartition des heures de formation par catégorie (S-Learn inclus) :



Dont 7.202 heures de formations via la Plateforme S-Learn, ou 19%.

EDUCATION FINANCIÈRE ET SENSIBILISATION AU SUJET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pourquoi est-ce important ?

La lutte contre l'exclusion financière est un élément essentiel pour rendre notre monde plus durable. Avoir un compte bancaire, posséder des économies pour un mois, ou savoir gérer son épargne pour se protéger en cas d'aléas futurs (déménagements, études des enfants, décès) sont des fondamentaux afin d'éviter la détresse financière ou des phases transitoires de précarité.

Le « Rapport travail et cohésion sociale » publié par le STATEC en octobre 2019 présente l'état social et le bien-être de la société luxembourgeoise. Cette étude montre qu'à Luxembourg, 27,9% des ménages déclaraient avoir des difficultés à joindre les deux bouts, parmi lesquels seulement 48,5% déclarent pouvoir faire face à des dépenses financières imprévues.

Les difficultés financières rencontrées par certains ménages au Luxembourg font qu'une partie de la population est exclue de certains biens et services qui sont importants pour permettre une bonne insertion dans la société, notamment la possibilité d'épargner.

Aider les gens à améliorer leur situation financière est pour Spuerkeess une priorité absolue. Nous pensons que l'éducation notamment financière, est une compétence sociale qu'il faut développer et qui crée une vraie valeur ajoutée pour nos clients.



Notre ambition est de participer activement à la sensibilisation de la société civile aux défis futurs, en portant un accent particulier sur les thématiques de gestion financière et bancaire, ainsi que sur les enjeux en matière de durabilité.

Impacts et risques

La pédagogie financière et la sensibilisation aux sujets de durabilité, avec ses défis et opportunités, permet de créer une relation client-banque saine où chaque partie prenante comprend les enjeux et bénéfices potentiels. Le risque de pertes financières, tant pour le client que pour Spuerkeess, est limité lorsqu'une collaboration est établie sur un pied d'égalité en ce qui concerne les connaissances et compétences en matière de finance et de durabilité.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts négatifs

Nous devons partager nos expertises internes afin de compléter l'éducation traditionnelle et nous assumons notre rôle de sensibilisation pour une société durable et inclusive.

Nous assurons un programme de sensibilisation et d'information sous différentes formes, dont notamment :

- l'accompagnement individuel par des conseillers,
- la publication d'articles sur toutes nos plateformes numériques,
- l'organisation de conférences,
- l'organisation d'ateliers et de sessions de travail.

Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

Pour mesurer la réussite et faire un suivi adéquat de notre programme en matière d'éducation financière et de sensibilisation, nous avons retenu les indicateurs suivants :

- nombre d'événements organisés,
- nombre de participants,
- nombre de publications et de lecteurs atteints.

Réalisations en 2020

Au cours de l'année 2020, la plupart de nos activités dans le cadre de l'éducation financière, tel que notre participation à la « Woch vun de Suen » et les « Schoulspuerfester » ou l'organisation des cours de codage en collaboration avec le « Code Club Luxembourg », ont dû être annulées en raison des mesures de sécurité prises contre la pandémie du COVID-19. Pour la même raison, nous n'avons pas pu développer notre programme de sensibilisation au sujet du développement durable via des conférences ou d'autres événements.

Pourtant, deux de nos collaborateurs ont contribué à la « Zuumer Academy » qui est une initiative de l'ABBL visant à favoriser l'intégration et l'inclusion sociale des personnes vulnérables via l'éducation financière à l'aide de différents cours (épargne, moyens de paiements, gestion de budget, faire face aux risques, etc.) conçus en partenariat avec le Ministère de l'Intégration.

En 2020, nous avons reconduit le partenariat avec l'Association des Cercles d'Etudiants Luxembourgeois (ACEL), dont la Banque est partenaire officiel exclusif depuis plus de 20 ans. La collaboration avec l'ACEL consiste en la distribution dans les agences de Spuerkeess de publications éditées par l'association, telles que le « Guide du Futur Etudiant », ainsi que l'échange d'informations relatives à des offres d'emplois au sein de la Banque.

Par ailleurs, nous avons assuré le soutien financier des étudiants luxembourgeois en accordant en 2020 1.974 prêts CEDIES représentant un montant global de EUR 15,2 mio.

Au cours de l'année, nous avons continué à profiter de notre présence sur Internet et les réseaux sociaux pour partager des informations utiles avec nos clients sur différentes thématiques, qu'elles soient relatives à nos produits et services ou qu'elles traitent des actualités économiques et financières. De cette manière, nous avons pu atteindre presque 3,5 mio de lecteurs via la publication d'un total de 329 articles via nos différents canaux de communication :

Publications sur...	Nombre	Consultations
Spuerkeess.lu	34	103.530
Facebook	131	1.461.963
LinkedIn	88	454.602
Instagram	50	1.366.944
Twitter	26	97.300

Objectifs 2021/2022

En tenant compte de l'année 2020 qui était plus que particulière et difficile, nous entendons reprendre nos activités dans le domaine de l'éducation financière et de la sensibilisation au sujet du développement durable en nous consacrant à un programme complet de différentes activités :

- développer des programmes dans le cadre de l'éducation financière tenant compte de l'offre qui existe déjà auprès de nos partenaires, comme par exemple l'ABBL,
- partager sur le site web Spuerkeess.lu des initiatives déjà existantes dans le cadre de l'initiative « Financial Literacy » de l'ABBL,
- informer et sensibiliser toutes les générations au sujet de la durabilité en promouvant nos produits et services alternatifs ainsi que la notion de « consommateur responsable ».

Enfants

- Développer le volet digital et ludique avec des jeux, vidéos et concours autour de l'épargne, de l'argent, de la Banque.

Adolescents

- Offrir des conseils quant aux choix de leur orientation académique (section lycée, choix de l'université, financement et demande CEDIES, etc.) ou professionnelle (collaboration avec nos clients professionnels et indépendants, etc.),
- être présent sur la plateforme pour l'éducation financière créée par le Ministère de l'Education Nationale.

Vie professionnelle

- Accompagner avant et au cours de la vie professionnelle (préparation de candidatures d'embauche, développement de compétences, etc.),
- accompagner lors des premières acquisitions (voiture, mobilier, premier logement, etc.).

Adultes

- Accompagnement lors de nouvelles acquisitions mobilières et immobilières,
- conseil en matière fiscale et de revenus réguliers (investissements).

BIEN-ÊTRE ET BONNE SANTÉ AU TRAVAIL

Pourquoi est-ce important ?

Notre succès repose sur l'expertise, l'engagement et le soutien sans faille de nos collaborateurs. Nos collaborateurs constituent notre atout principal et notre succès à long terme dépend d'eux. Notre approche de gestion responsable et durable des ressources humaines s'articule autour des 4 valeurs de Spuerkeess :

- Qualité de service,
- Stabilité,
- Orientation client,
- Soutien à l'économie.

Les conditions de travail, les mesures pour concilier vie privée et vie professionnelle, ainsi que l'accès à la formation continue sont des éléments qui contribuent à la satisfaction des employés et à leur sentiment d'appartenance.

Impacts et risques

Le capital intellectuel est un facteur clé du succès. En effet, la rotation du personnel peut avoir des effets négatifs sur le capital intellectuel qui, à son tour, peut affecter la productivité et la stabilité que Spuerkeess désire maintenir dans un contexte changeant.

Par ailleurs, la non-promotion de la santé et de la sécurité au travail peut engendrer des accidents de travail et une augmentation du taux d'absentéisme.

Alors que nous commençons à évaluer les apprentissages de notre réponse initiale à la crise du COVID-19, nous restons très vigilants sur la grande incertitude qui subsiste quant aux mois et aux années à venir et comment celle-ci continue de peser sur le bien-être physique et mental de nos collaborateurs.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts

Notre approche holistique du développement et de l'engagement de nos collaborateurs s'articule autour de 4 domaines clés : la stabilité de l'emploi, l'égalité des chances, la formation continue et des modes de travail favorisant leur épanouissement. Nous offrons à nos employés :

- des contrats de travail à durée indéterminée, la majorité assimilée au statut des employés de l'Etat,
- une politique de recrutement prudente et qui garantit la diversité et l'égalité des chances,
- un compte épargne-temps permettant une gestion plus flexible du temps de travail,
- divers régimes de temps partiel : 50%, 75%, 80%,
- plusieurs prestations en matière des dépenses liées à la santé (Société de prévoyance mutuelle, Fonds de secours et Assurance-groupe DKV),
- un programme de formation à l'embauche et tout au long de leur carrière.

Tous les aspects autour de la sécurité physique sont suivis de près par le Groupe de Coordination de la Sécurité Physique (GCSP) qui assiste le Comité de direction dans la gouvernance des activités en relation avec la sécurité physique des biens, de tous les employés et d'autres personnes présentes sur les sites de la Banque.

La santé et le bien-être des agents est le sujet de diverses actions proposées tout au long de l'année :

- formations (notamment en matière de principaux dangers liés au travail),
- accompagnement individualisé,
- programme de check-up santé,
- campagnes de vaccination,
- S-Fit.

Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

- Taux de rotation,
- taux du travail à temps partiel,
- résultats du sondage « Engagement, leadership et culture d'entreprise »,
- nombre d'agents vaccinés contre la grippe saisonnière,
- nombre d'agents participant au programme de check-up santé,
- nombre de participants à des formations.

Réalisations en 2020

« Protéger nos employés »

La nature changeante combinée aux conséquences permanentes de la crise sanitaire 2020 a fortement caractérisé la nature des mesures que nous avons mises en œuvre pour assurer la protection de nos employés. Nous avons donné la priorité à leur santé et à leur sécurité. Plus important encore, nous souhaitons donner la priorité à leur bien-être :

- 2/3 des agents ont été progressivement équipés pour pouvoir travailler à distance. Durant le mois d'avril 2020, 45% des employés ont travaillé à domicile, 20% sur site et 35% se trouvaient en réserve ou en congé (maladie, raisons familiales ou récréation),
- parallèlement une cellule de crise était formée et composée par les membres du Comité de direction, des représentants des services en charge des ressources humaines, du BCP, de l'informatique, des immeubles et de la coordination des agences. Un échange hebdomadaire avec les représentations du personnel a également été organisé,
- un outil de collaboration a été implémenté pour faciliter les contacts des équipes qui ne pouvaient pas être réunies physiquement,
- des guides de support et/ou des formations à distance en matière de télétravail, de gestion d'équipe et d'équilibre émotionnel ont été déployés pour soutenir au maximum nos collaborateurs.

La situation du personnel en 2020 se présente comme suit :

- 1.859 employés (1.073 H, 772 F), équivalents temps plein : 1.664,
- 72 nouveaux engagés (42 H, 30 F),
- taux de rotation 4,52% (1,99% sans les départs en retraite),
- taux de temps partiel : 23,18%.

Plus de détails sont fournis en annexe (Annexe II) à la fin de ce rapport.

Tous les salariés sont sous contrat à durée indéterminée dont la majeure partie est couverte par les dispositions favorables du statut des employés de l'Etat et un accord salarial conclu entre la CGFP et la Banque en février 2019.

Nous maintenons notre engagement envers la diversité et l'inclusion en signant en octobre 2020 la Charte de la Diversité de l'IMS.

Une enquête sur « Engagement, leadership et culture d'entreprise » a été menée début 2020, ayant donné les résultats suivants :

- **81% des employés recommanderaient Spuerkeess comme une excellente société où travailler,**
- **83% sont fiers de travailler pour Spuerkeess,**
- **87% se voient encore travailler pour Spuerkeess dans les 2 prochaines années.**

Objectifs 2021

- Elaboration d'une politique de diversité et d'inclusion,
- reconduction de l'enquête « Engagement, leadership et culture d'entreprise »,
- poursuite du projet « Télétravail »,
- révision du processus de recrutement externe et interne en veillant à une sélectivité accrue et une meilleure adéquation candidat-poste,
- introduction de « Flexitime », offrant une flexibilité supplémentaire au Personnel de construire de manière individuelle son équilibre personnel et professionnel selon les besoins de chacun,
- souscription à une plateforme digitale de gestion du capital humain avec recensement du risque de stress chronique de l'ensemble du personnel,
- participation financière au programme Protea (suivi thérapeutique de l'épuisement émotionnel),
- une nouvelle édition du check-up santé auprès du ZithaGesondheidszentrum.



CREATION DE VALEUR : RENDRE L'ECONOMIE DURABLE ET ETRE MOTEUR DE CREATION D'EMPLOIS

GARANTIR UNE RENTABILITÉ DURABLE POUR LA BANQUE

Pourquoi est-ce important ?

Spuerkeess est une banque qui fonctionne en symbiose avec l'écosystème luxembourgeois. Le succès et la pérennité de la Banque sont fortement corrélés à l'évolution de l'économie et de la société luxembourgeoise. L'interdépendance entre les secteurs économiques offre à Spuerkeess un effet de levier important sur le fonctionnement des entreprises locales. Que ce soit un soutien de trésorerie, ou le financement de nouveaux investissements, nos actions de financement permettent de renforcer la résilience d'une entreprise à des moments-clés de son évolution. Une économie luxembourgeoise durable et résiliente devient donc la condition indissociable du succès et de la pérennité du modèle d'affaires de Spuerkeess et vice-versa.

Par les liens que Spuerkeess tisse avec l'ensemble des acteurs locaux, notre stabilité économique a des répercussions positives sur le fonctionnement des entreprises locales (clients, partenaires ou fournisseurs), sur les emplois et sur la prospérité du territoire luxembourgeois.

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire et économique majeure à laquelle nous n'étions pas préparés. C'est pendant cette période que nous avons pu nous rendre compte, chaque jour sur le terrain, de l'importance de ces liens et que notre stabilité à long terme est vitale.

Impacts et risques

Notre position de leader sur les crédits immobiliers auprès des résidents luxembourgeois nous impose d'évaluer les impacts environnementaux et socio-économiques d'un projet. L'acquisition d'un logement est un investissement capital dans la vie du client. Les décisions que nous prenons et les conseils que nous donnons ont toujours pour but de protéger nos clients d'un éventuel surendettement ou de les prévenir d'un risque de perte de leur patrimoine qu'ils n'auraient pas anticipé.

A côté des impacts sur notre écosystème, nos propres flux financiers sont exposés aux fluctuations des cycles économiques des marchés mondiaux. Les risques climatiques et environnementaux (« risques de durabilité ») sont significatifs pour le modèle d'affaires de Spuerkeess. Il s'agit notamment de risques physiques qui en raison de l'aggravation des catastrophes climatiques pourraient avoir un impact dépréciateur sur notre santé financière. La Banque doit également tenir compte des risques de transition existant en raison d'adaptations possibles des réglementations (augmentation de la taxe carbone, interdiction de certains processus nuisibles à l'environnement, etc.) ou en raison de l'apparition de nouvelles technologies pouvant remettre en question le modèle d'affaires d'une entreprise.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts négatifs

Notre rentabilité est étroitement liée à notre durabilité. Être rentable durablement va donc de pair avec l'amélioration graduelle de notre performance environnementale et sociale et d'une gouvernance qui soutient cette vision. La prise en compte des risques de durabilité et des impacts négatifs dans sa stratégie permettra à Spuerkeess de réduire son profil de risques à long-terme (ESG rating) et de décliner un plan d'actions laissant émerger des opportunités commerciales durables.

Spuerkeess a lancé des projets visant la mise en place d'outils d'évaluation des critères ESG des secteurs d'activités les plus matériels de son bilan. Il s'agit du secteur de la construction, rénovation et promotion immobilière pour son activité de financement, du secteur public et de 13 secteurs significatifs couverts par son activité d'investissement.

Nous pourrions graduellement affiner notre évaluation des impacts ESG majeurs au sein de nos activités afin d'en déduire un plan d'action adéquat.

A ce stade de l'analyse, le risque climatique s'est révélé comme étant l'un des impacts principaux et transverses par rapport à plusieurs de nos activités. Nos actions se concentrent sur la réduction de ces risques dans un accompagnement au plus proche de la réalité de nos clients.

Redistribution récurrente de notre valeur économique auprès de nos parties prenantes :

L'ensemble de notre création de valeur provient de deux facteurs : les commissions et intérêts perçus par nos financements et les intérêts générés par les placements de nos clients ou de nos fonds propres.

Cette valeur générée est redistribuée à l'ensemble de nos parties prenantes par le biais :

- des salaires versés à nos collaborateurs,
- des frais généraux (principalement en faveur de nos fournisseurs),
- des investissements communautaires (sponsoring, mécénat humanitaire, etc.),
- de la distribution d'une partie du bénéfice et des impôts versés à l'Etat propriétaire de Spuerkeess.

En millions d'euros	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Valeur économique créée (Produit Bancaire) ¹	537,0	603,6	595,5
Corrections de valeur ²	-12,1	-64,8	-109,6
Distributions à partir du compte de résultat	-349,4	-354,9	-350,5
dont frais du personnel	-221,7	-229,7	-237,5
dont frais généraux autres que les frais du personnel ³	-85,7	-87,2	-85,8
dont impôts	-42,0	-38,0	-27,2
Résultat de l'exercice	175,4	183,9	135,4
Variation des évaluations dans les fonds propres ⁴	182,1	-66,0	144,0
Résultat Global de l'exercice	357,5	117,9	279,4
Distributions à partir des fonds propres	-40,0	-40,0	-40,0
dont distribution à l'Etat en sa qualité de propriétaire	-40,0	-40,0	-40,0
Valeur retenue après distribution (variation des fonds propres)	317,6	77,9	239,4

Source : Rapport Annuel 2020 (Rapports et Bilan 2020)

Dans un souci de cohérence avec la méthode comptable adoptée par Spuerkeess au niveau de ses états financiers, la « valeur économique directe générée » selon les normes GRI est assimilée à la notion du « Produit bancaire ».

¹ Produit Bancaire = la somme du résultat d'intérêts, des commissions, des revenus des valeurs mobilières et des résultats sur instruments financiers.

² La rubrique « Corrections de valeur » reprend : les corrections de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles, les corrections de valeur nettes sur risques de crédit individuels et collectifs, les dotations aux/reprises de provisions et le résultat sur actifs non courants.

³ Les investissements communautaires (sponsoring, mécénat humanitaire, etc.) s'élèvent à EUR 345.586 pour 2020 et font partie intégrante des frais généraux autres que les frais du personnel.

⁴ La rubrique « Variation des évaluations dans les fonds propres » reprend : l'écart actuariel sur fonds de pension, le résultat net d'évaluation des opérations sur instruments financiers.

⁵ Somme des rubriques « Distribution à partir du compte de résultat » et « Distribution à partir des fonds propres »

Face à une variation de fonds propres de EUR 239,4 mio en 2020 (comparée à EUR 77,9 mio en 2019 et EUR 317,6 mio en 2018), la Banque affiche une valeur totale distribuée⁵ de EUR 390,5 mio en 2020 (contre EUR 394,9 mio en 2019 et EUR 389,4 mio en 2018).

En 2020, l'évaluation des actifs de la Banque a relevé une forte exposition aux risques ESG provenant du secteur de la construction de logements. Notre objectif est en premier lieu de nous concentrer sur des actions qui permettront de réduire notre impact environnemental indirect qui existe via les logements que nous finançons et leur propre impact environnemental.

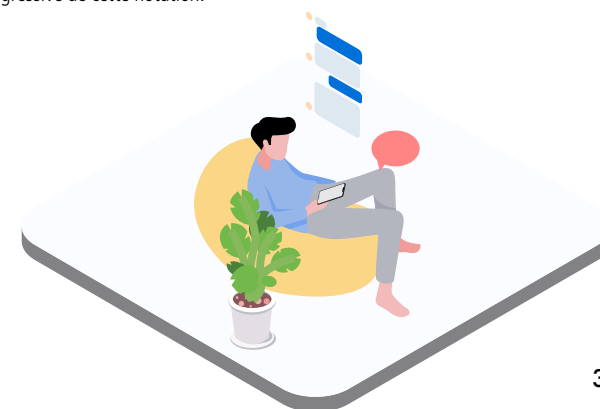
Parallèlement, Spuerkeess vise à adapter son univers d'instruments financiers selon des critères ESG, tant pour le portefeuille des clients que pour les investissements à des fins propres.

En 2021, Spuerkeess vise à établir un « Green Asset Ratio » permettant de déterminer le pourcentage des actifs qui sont alignés sur l'Accord de Paris (respectant les seuils prescrits par la Taxonomie européenne) ou des actifs se trouvant sur une trajectoire de transition telle que définie par le « Report on Benchmarks » de la Commission européenne.

En 2023, Spuerkeess vise à se faire attribuer une notation ESG afin de disposer d'une appréciation externe de sa performance et de la gestion de ses impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Objectifs 2021/22

- Etablir un « Green Asset Ratio », donc déterminer la proportion des actifs alignés sur la Taxonomie européenne,
- entreprendre toute préparation nécessaire dans l'objectif de se faire attribuer une notation ESG en 2023 et identifier des pistes d'amélioration progressive de cette notation.



DIGITALISATION ET INNOVATION

« Une responsabilité envers sa clientèle et ses employés »

Pourquoi est-ce important ?

L'avancée des technologies numériques et le développement de nouvelles interfaces innovantes génèrent des changements sans précédent dans le secteur bancaire, et le rythme de cette évolution s'accélère. La technologie modifie les usages de nos clients et modifie le paysage réglementaire.

Nous sommes convaincus que pour assurer la pérennité de notre modèle d'affaires, nous devons investir et nous projeter sur la trajectoire de l'innovation et de la digitalisation. S'aligner sur l'évolution des besoins des clients, mais aussi anticiper des nouveaux besoins constituent les dynamiques nécessaires pour contrer la concurrence des Néobanques et pour attirer des nouveaux talents. La digitalisation contribuera à l'amélioration structurelle du ratio « coût/revenu » de la Banque.

La Banque a une responsabilité vis-à-vis de ses employés, nous devons veiller à ce que les compétences de nos collaborateurs soient alignées aux besoins de leur environnement économique et social. Ceci va au-delà de la responsabilité patronale de Spuerkeess, mais doit constituer sa contribution à l'évolution de chaque personne dans un contexte plus large d'employabilité et d'inclusion.

S'associer à des partenaires experts en matière d'innovation et de digitalisation pour sensibiliser sa clientèle PME aux défis et opportunités du numérique fait partie de notre rôle de banque responsable.

Impacts et risques

Prendre du retard dans le processus de la digitalisation serait fatal pour Spuerkeess et ses collaborateurs en raison de la perte de clients et d'une structure de coûts non compétitive.

Dans son processus de digitalisation, la Banque devra veiller à ce que ses collaborateurs soient formés, appuyés et soutenus dans les nouveaux outils, usages et processus internes tout en offrant à ses clients un juste équilibre en termes d'accessibilité en tenant compte de leur préférences très diversifiées.

Une clientèle PME emprunteuse et à la traîne sur l'innovation par rapport aux concurrents de son secteur d'activité pourrait avoir un impact sur le risque de crédit de Spuerkeess. Dans cette optique, la Banque entend contribuer à la mitigation du risque de transition digitale auquel ses clients sont confrontés.



Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts négatifs

Clients

- Développement du multi-canal (agences, Bus Spuerkeess, « Spuerkeess Direct », etc.),
- approche pédagogique pour faciliter l'accès à l'e-banking,
- mise en place du Service Center « Spuerkeess Direct » doté des dernières évolutions technologiques,
- association avec des partenaires pour sensibiliser notre clientèle PME à l'importance de la digitalisation de leur entreprise.

Personnel de la Banque

- Change Management et formation des employés aux évolutions digitales,
- implication de tous les employés dans les projets d'implémentation d'outils numériques (sondages, plateforme d'innovation « Hype », etc.),
- intégration des clients dans les développements des produits & services via la méthode « agile » (« User experience »).

Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

- Utilisation et ouverture de nouvelles conventions S-Net,
- mesurer l'engagement « digital » de son personnel par le taux de participation des employés (consultation de l'Intranet, likes, commentaires, etc.),
- nombre de publications internes en relation avec la digitalisation.

Réalisations en 2020

Avec le premier confinement dû à la crise sanitaire dès mars 2020, notre utilisation des différentes solutions numériques a explosé. Parmi les projets phares réalisés en 2020, on peut citer :

- la mise en place du télétravail avec notamment le recours à Microsoft Teams,
- le recours à la signature électronique à la fois au sein de S-Net (pour la clientèle retail) que via la plateforme de signature « Simply COSI » mise à disposition par LuxTrust et utilisée par Spuerkeess pour la communication avec la clientèle entreprise et institutionnelle,
- le développement des 7 piliers du programme Connect.

LES 7 PILIERS DU PROJET « CONNECT »

Pilier 1 : Collaboration et communication interne

Pilier 2 : Engagement et autonomie employé

Pilier 3 : Simplification et optimisation des processus

Pilier 4 : Connaissance client

Pilier 5 : Expérience et centricité client

Pilier 6 : Préparer la banque de demain

Pilier 7 : Gestion pragmatique risque

Canal « phare » S-Net : Projets réalisés en 2020

Communication client

- News Center
- Catégorisation des messages S-Net
- Affichage des données de contact du conseiller personnel

Multi-bancarité

- Consultation des comptes courants détenus auprès de: POST, Raiffeisen, BGL, BIL, BdL et ING
- Initiation de paiements depuis des comptes POST et Raiffeisen

Gestion courante

- RIB téléchargeable via S-Net Mobile
- Signature de documents via LuxTrust
- Accès à la gestion des cartes pour les porteurs de cartes

Ventes & Acquisition

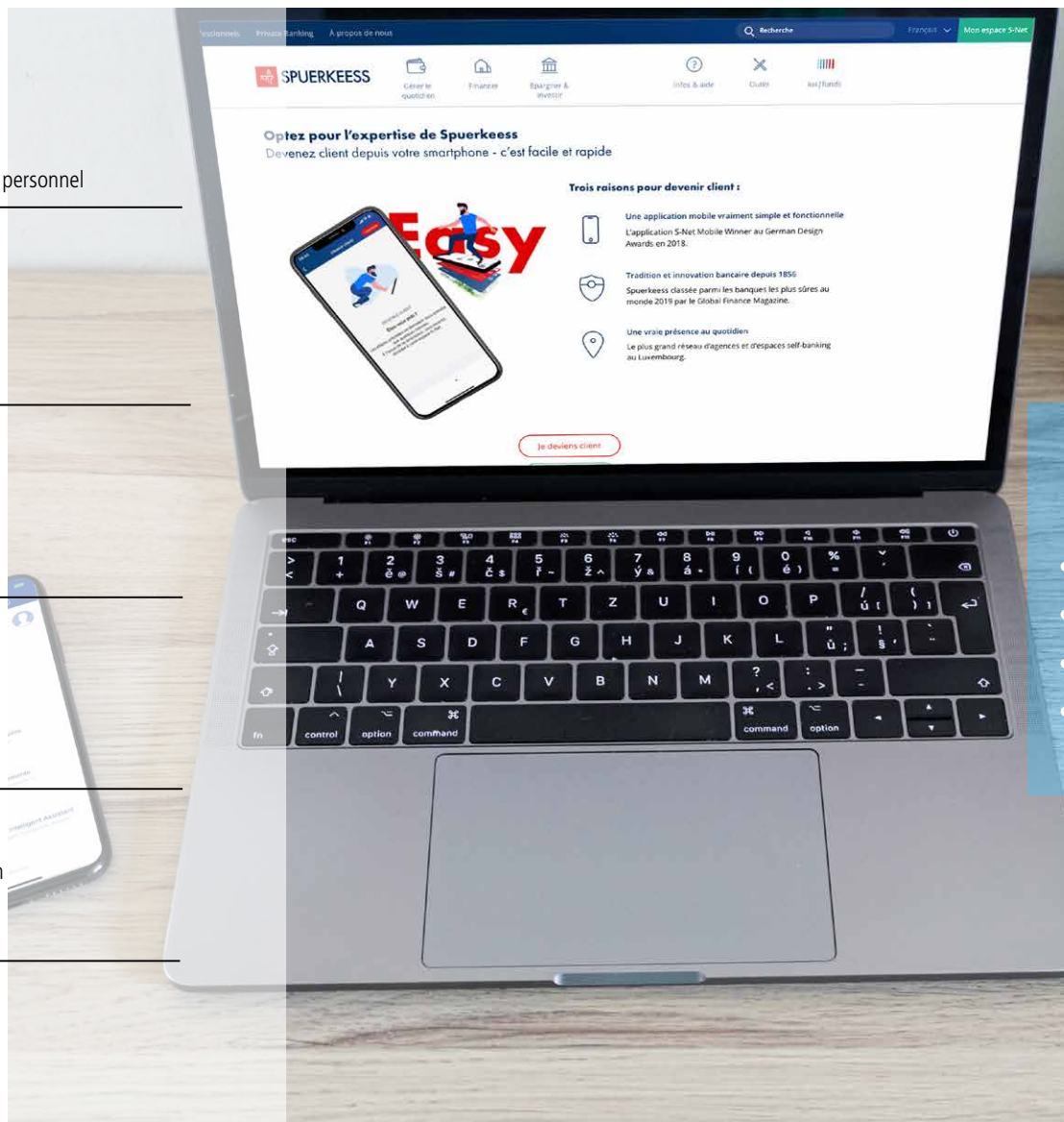
- Ventes de produits online (Packages, comptes courant & épargne, cartes, S-Pension)
- Mobilité bancaire
- Online Onboarding

Paiement

- Paiement de factures via des comptes construction
- Virement rapide « Youth & Work »

User Experience

- Authentification SDI via S-Net
- Fonction « Mode discret »
- LuxTrust « Any2Push » sur S-Net Desktop



Chiffres clés du canal S-Net 2020:

- 240.000 clients,
- 40 millions de connexions,
- plus de 1 millions de virements par an,
- 80% des connexions se font sur mobile.

Soutien à l'innovation et la digitalisation

A côté des projets de digitalisation réalisés en interne, Spuerkeess veut sensibiliser ses clients professionnels aux défis et opportunités du numérique et les accompagner dans la réalisation de leurs projets d'innovation et de digitalisation. En effet, la digitalisation est devenue incontournable en matière de développement durable étant donné qu'elle permet l'utilisation de nouveaux produits et processus plus responsables ainsi que l'amélioration de la productivité et donc le potentiel de croissance d'une entreprise. Dans cette logique, Spuerkeess soutient chaque année, en collaboration avec le Fonds Européen d'Investissement (FEI), activement les clients PME souhaitant réaliser des projets concrets dans ce domaine. Sur les deux dernières années, Spuerkeess a ainsi financé des projets de digitalisation et d'innovation à hauteur de 10,8 millions dans le cadre du programme « InnovFin » du FEI auquel la Banque participe depuis 2018.

Objectifs 2021

- Optimisation des processus,
- développement du Knowledge Management,
- solution de gestion financière pour entreprises,
- sensibilisation de la clientèle PME à la digitalisation.



GOUVERNANCE ET ETHIQUE : ETRE « EMPLOYER AND BANK OF CHOICE »

DÉVELOPPER LE DIALOGUE, L'ENGAGEMENT ET LE PARTENARIAT AVEC LES PARTIES PRENANTES

Pourquoi est-ce important ?

La proximité de notre Banque auprès de ses clients et de notre communauté locale est renforcée par un engagement proactif avec nos parties prenantes. Pendant de nombreuses années, nous avons bénéficié de discussions ouvertes avec nos parties prenantes de diverses manières.

Agir comme une banque responsable signifie pour nous de continuer à consulter nos principales parties prenantes de manière régulière pour :

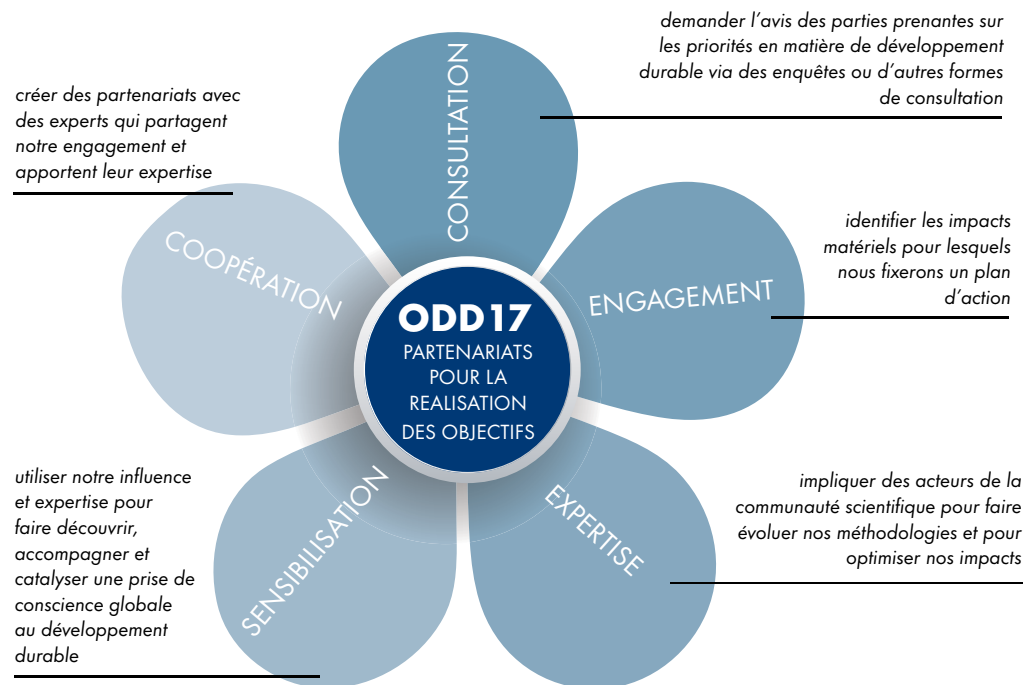
- intégrer leurs préoccupations à notre stratégie de banque durable,
- créer et développer de nouveaux partenariats en mettant à profit des expertises complémentaires aux nôtres,
- sensibiliser aux défis ESG auxquels nos parties prenantes devront faire face,
- apprendre de leurs corps de métier et de leurs expériences de terrain pour créer ensemble des solutions adaptées.

Impacts et risques

Nous ne pouvons pas agir seuls pour atteindre les objectifs que nous souhaitons réaliser. Pour enrichir notre réflexion et continuer à innover dans notre gestion, nos produits et nos services, nous avons besoin du soutien de nos parties prenantes.

La multitude des sujets qu'englobe le développement durable requiert que nous ayons des partenariats solides avec différents acteurs. Orienter de manière efficiente et crédible nos flux financiers vers une finance plus durable, tel que l'exige le plan d'action européen, nécessite de déterminer des métriques quantitatives « extra-financières » ainsi que des comparatifs pour aligner notre performance. Notre approche consiste à s'entourer des compétences par le biais de collaborations ou de partenariats, que ce soit avec des parties internes (nos experts en technique bâtiment de l'équipe gestionnaire des installations « Facility Management ») ou bien en externe (des experts du conseil en énergie, scientifiques, etc.).

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts



Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

Consciente que la contribution de tous les acteurs est nécessaire pour atteindre nos cibles en matière de durabilité, nous consulterons régulièrement nos parties prenantes, au moins tous les trois ans, pour la révision continue de notre matrice de matérialité (voir note méthodologique dans partie IV).

Réalisations en 2020

Consultation

Pour notre premier rapport de Responsabilité Sociétale en 2017 nous avons suivi un processus formel pour analyser les sujets les plus pertinents pour les parties prenantes internes de la Banque.

En 2020, Spuerkeess a fait circuler une enquête en consultant les membres de son organisation ainsi que les clients et fournisseurs. L'objectif de l'enquête était de recevoir des informations sur les sujets les plus pertinents pour notre organisation. La méthodologie de consultation des parties prenantes (au total 1.434 personnes) est détaillée dans la note méthodologique annexée à la fin de ce rapport. Le résultat de cette consultation se trouve dans notre matrice de matérialité y illustrée, représentant les thématiques prioritaires couvertes par notre Rapport de Développement Durable 2020.

Outre ce processus formel, nous avons toujours bénéficié de discussions ouvertes avec toutes nos parties prenantes de diverses manières. Nous avons souhaité renforcer la représentation de nos clients auprès de notre Conseil d'administration et Comité de direction en créant trois Conseils Consultatifs, composés d'experts de divers secteurs économiques auprès desquels la Banque a des activités :

- un Conseil Consultatif « clientèle des particuliers »,
- un Conseil Consultatif « clientèle professionnelle », et
- un Conseil Consultatif « clientèle institutionnelle ».

Réunis trois à quatre fois par an, ces représentants de la vie économique luxembourgeoise fournissent des informations et des impulsions importantes permettant à la Banque de suivre l'évolution des besoins de sa clientèle.

Engagement

Spuerkeess a renforcé son engagement et sa sensibilisation auprès de ses fournisseurs. L'engagement s'est concentré sur les fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement en ce qui concerne la durabilité et la responsabilité sociale des entreprises.

L'enquête auprès des parties prenantes a montré que la sélection de fournisseurs durables permet de transposer notre gestion durable à un processus d'achats responsables. La Banque souhaite aider ses fournisseurs à devenir plus conscients et à contribuer de manière positive aux questions relatives à la durabilité, à la responsabilité sociale des entreprises, à l'éthique et à la transparence.



En 2020, nous avons identifié 6 corps de métier prioritaires parmi nos prestataires de services généraux :

nettoyage des locaux, travaux de menuiserie, travaux peinture, fourniture de mobilier de bureau, maintenance des installations de chauffage et d'électricité. L'objectif de cet exercice était d'apprécier la chaîne de valeur de ces fournisseurs par rapport à un nombre de critères ESG prédéfinis et d'en déduire un plan d'action pour améliorer leur performance dans le domaine de durabilité. Dans ce contexte, une fiche métier a été élaborée pour chacun de ces corps de métier décrivant les enjeux RSE principaux pour ce métier, les normes environnementales, sociales ou sociétales existant dans le secteur d'activités concerné, illustré par des exemples de bonne pratique. La fiche métier en question a ainsi servi de point de départ pour un dialogue individuel avec un fournisseur représentatif de chacun des 6 métiers. Au final, cet exercice avait un double objectif : sensibiliser activement les fournisseurs aux sujets liés au développement durable et développer davantage les choix écologiques, sociaux et de bonne gouvernance appliquée par Spuerkeess au niveau de sa propre chaîne d'approvisionnement.

Cette démarche permettra non seulement à la Banque de finaliser sa politique d'achats responsables au cours de l'exercice 2021 en introduisant des critères ESG s'appliquant au processus d'approvisionnement, mais fera aussi bénéficier ses partenaires d'une méthodologie ESG d'auto-évaluation leur permettant de structurer leur propre politique de développement durable.

Coopération

En 2020, la Banque s'est associée avec energieagence, un expert qui propose des services dans les domaines de l'efficacité énergétique, pour développer le concept du « One Stop Shop » dont l'objectif est de conjuguer nos compétences en ingénierie énergétique et financière pour accélérer la transition par le biais de la rénovation énergétique. 42 Conseillers en Logement et PME ont participé à une formation dédiée leur permettant d'acquérir les connaissances détaillées des subventions étatiques et privées, offertes pour des travaux de rénovation visant à améliorer l'efficacité énergétique de leurs logements ou bâtiments. Nous avons démarré les premiers conseils au mois de janvier 2021.

Expertise

Afin de nous soutenir dans le développement de méthodologies internes de rating ESG répondant aux exigences réglementaires, nous avons sollicité le support du scientifique Dr. Kim Schumacher, expert en sciences climatiques et environnementales, pour développer une méthodologie d'évaluation des risques ESG spécifique aux risques souverains (appuyée sur différents indices officiels, entre autres : « Human Development Index (HDI) » et « Environmental Performance Index (EPI) »), ainsi qu'une méthodologie d'évaluation des risques relatifs aux secteurs majeurs de l'industrie (émetteurs corporate).

La technicité des sujets de durabilité vient s'ajouter au spectre de connaissances financières que nous maîtrisons. Afin de s'assurer que nos organes de décisions les plus élevés aient la compréhension nécessaire à l'ensemble de nos impacts, des formations pour les membres du Conseil d'administration, du Comité de direction et de la fonction Risk Management ont été organisées avec le soutien d'un expert du domaine.

Sensibilisation

En tant que partenaire financier des projets de nos clients, connaître l'impact sur les sujets ESG constitue un levier décisif pour soutenir l'ensemble des actions de nos clients vers le développement durable. Dans cette logique, Spuerkeess veut agir en tant que catalyseur de la transition environnementale en collectant des informations sur les objectifs de ses clients, leur positionnement actuel et vers quelles tendances se tournent leurs ambitions en termes de développement durable.

En 2020, nous avons élaboré un questionnaire ESG pour notre activité de crédits luxembourgeoise (pour le domaine de la construction et du logement dans un premier temps) qui poursuit un double objectif. D'une part, ce questionnaire sert de base pour ouvrir le dialogue avec le client sur les sujets ESG et permet ainsi de sensibiliser nos clients aux thématiques de développement durable et de les rendre attentifs aux diverses réglementations existant en la matière. D'autre part, les réponses à ce questionnaire nous permettent d'évaluer nos propres impacts indirects en accompagnant les projets de nos clients de sorte à pouvoir renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement Durable.

Objectifs 2021

- Mettre en œuvre notre politique d'achats responsables à l'ensemble de notre chaîne de valeur,
- étendre la méthodologie d'auto-évaluation ESG à d'autres corps de métier,
- créer un "Scientific Advisory Board" (Conseil consultatif sur les sciences) réunissant des scientifiques de diverses disciplines dont l'objectif est de conseiller la Banque (et d'autres acteurs économiques dans une deuxième phase) dans la gestion des risques environnementaux tout en tenant compte des exigences réglementaires.





L'ÉTHIQUE BANCAIRE : TRANSPARENCE, COMMUNICATION ET SÉCURITÉ

Pourquoi est-ce important ?

Les attentes de la société évoluant, les banques doivent être transparentes et claires sur la manière dont leurs produits et services créent de la valeur pour leurs clients, ainsi que pour notre société au sens large.

Chez Spuerkeess, nous sommes conscients des engagements découlant de notre statut public et de la position particulière que nous occupons dans le tissu économique local. Nous accordons une attention primordiale à notre crédibilité et à la confiance que la société civile nous a accordée tout au long de notre histoire. L'un des objectifs au cœur de notre code de conduite est d'agir avec honnêteté et transparence.

Dans le cadre de notre offre de produits et services, nous nous adressons de manière équitable et transparente à l'ensemble de nos prospects et clients et nous proposons des produits et services qui répondent aux besoins de nos clients et reflètent les valeurs auxquelles nous et nos clients adhérons.

Les « Principles for Responsible Banking » des Nations Unies aident les banques du monde entier à aligner leurs stratégies commerciales sur les objectifs de la société civile. Ces principes fournissent le cadre d'un système bancaire durable et aident le secteur à démontrer sa contribution positive à la société. Nous sommes fiers d'être la première banque luxembourgeoise signataire des PRB depuis octobre 2019. L'un des engagements que nous avons pris par cette signature est celui « d'être transparent et responsable de nos impacts positifs et négatifs et de notre contribution aux objectifs de la société tels que formalisés par les Objectifs de Développement Durable et les Accords de Paris ».

Nous considérons cela comme un renforcement des engagements que nous prenons déjà envers nos clients par le biais de nos valeurs et de notre code de conduite, dont un axe principal est la protection des intérêts de nos clients.

Impacts et risques

Une meilleure transparence sur nos activités est essentielle pour assurer notre crédibilité et répondre aux exigences réglementaires et commerciales. Une absence de communication ouverte, intégrée et cohérente serait susceptible de mettre en péril la confiance de nos clients, d'autres contreparties de la Banque et parallèlement celle de l'Etat luxembourgeois.

Pratique de gestion mise en place pour limiter les impacts

La Banque dispose de trois instances pour assurer la conformité réglementaire et la cohérence des informations communiquées au grand public.

La Commission de Communication Externe

Dans un souci d'assurer une diffusion d'informations cohérente et conforme aux réglementations en vigueur, la Banque a mis en place en 2011 une Commission de Communication Externe, composée de représentants des services Coordination du Réseau des Agences, Juridique, Marketing, Organisation et Secrétariat Général. L'objectif de cette commission est de veiller à la véracité et à la transparence de l'ensemble de nos communications externes : dépliants, publicités, formulaires, contrats, que ce soit sous format papier ou électronique.

La conformité réglementaire

Le service Juridique et la Veille Réglementaire effectuée par le service Compliance apportent une complémentarité aux différents services de la Banque qui préparent des informations à partager avec le public. Les services de la Banque qui sont en contact régulier de la clientèle peuvent s'appuyer sur leur expertise, essentielle afin de nous assurer de la conformité aux exigences réglementaires en vigueur.

Le service Marketing

Lorsqu'un document test est finalisé, le service Marketing se charge de la mise en page en portant une attention particulière à la lisibilité et bonne compréhension des informations particulièrement importantes pour le public.

Toute communication relative aux produits et services de la Banque à destination des contreparties externes à la Banque n'est diffusée qu'après validation par la Commission de Communication Externe.

Système de contrôle pour évaluer l'efficacité

La Banque a mis en place des systèmes internes dédiés au traitement de réclamations pour toutes catégories confondues, au traitement des données personnelles des clients, ainsi qu'à la sécurité de nos clients lors de l'utilisation d'Internet.

Etre à l'écoute du public

Afin de permettre au public de partager son opinion et ses réflexions concernant les publications de Spuerkeess, la Banque a mis en place un système de traitement des suggestions et réclamations qui nous sont adressées par les principaux canaux de communication (agences, réseau S-Net, réseaux sociaux, etc.). Dans un souci de constamment améliorer sa communication externe, la Banque traite toute question ou réclamation avec la plus grande attention.

Protéger les données personnelles de nos clients

Spuerkeess tient à construire avec ses clients des relations fortes et durables, fondées sur la confiance et l'intérêt mutuels. La protection de sa vie privée et la confidentialité de ses données personnelles que le client confie à la Banque lui sont essentielles.

Est publiée sur notre site Internet une politique de protection de données personnelles (« Data Protection Policy ») qui a pour objet d'informer l'ensemble de nos parties prenantes sur la manière dont les données qui nous sont communiquées sont traitées tout au long de la relation. Avec des mises à jour régulières de cette politique, Spuerkeess assure que le traitement de données personnelles respecte strictement la législation y relative, notamment la réglementation RGPD (Règlement général sur la protection des données).

La sécurité sur Internet

Spuerkeess veut également éveiller un comportement attentif de ses clients face aux dangers qui sont présents sur Internet. Les canaux digitaux étant un moyen de communication et d'opérations bancaires de plus en plus répandu, nous y accordons autant d'importance qu'à la sécurité physique dans nos agences. Spuerkeess publie régulièrement des recommandations à destination de ses clients, sur la protection de leur propre ordinateur, les réflexes de navigation sur Internet ou les demandes de sollicitation et de partage de données personnelles qui pourraient parvenir en dehors des canaux sécurisés.

Lorsque Spuerkeess fait l'objet d'une attaque de phishing ou de toute autre technique de cyber-escroquerie, les clients sont immédiatement avertis des mesures de protection à prendre. Nous rappelons régulièrement de ne jamais communiquer ses données personnelles (numéro de client, mots de passe, données de ses cartes de crédit, etc.) en réponse à un e-mail, ni de les divulguer à un tiers et surtout de ne jamais installer de programme non-sollicité sur son ordinateur.

A PROPOS DE CE RAPPORT

PARTIE IV

Périmètre du rapport

Spuerkeess publie un rapport sur sa performance extra-financière sur base annuelle. Ce rapport présente un aperçu des principaux sujets de développement durable pour la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020, aligné avec le rapport de gestion de Spuerkeess. Le précédent rapport portait sur l'exercice 2019 et a été publié en avril 2020. La prochaine publication paraîtra en avril 2022 et portera sur les données de l'année 2021. Ce quatrième rapport répond à l'application de la loi du 23 juillet 2016, portant transposition en droit national de la Directive européenne 2014/95/UE, concernant la publication d'informations non financières.

Le rapport couvre l'ensemble des activités, sans exclusion, de l'entité juridique et principale du groupe, la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg, avec siège social à 1, Place de Metz L-2954 Luxembourg, en ligne avec le rapport de gestion annuel.

Informations relatives aux engagements et standards que nous suivons

En tant que signataire des PRB de l'UNEP FI depuis octobre 2019 nous rendons compte de la mise en œuvre des Principes vers une Banque Responsable via le « Reporting and Self-Assessment Template » que nous soumettons pour la première fois en avril 2021 et dans lequel nous faisons référence aux paragraphes du présent rapport en relation avec les 6 principes :

1. alignement de la stratégie de la Banque sur les ODDs, sur les objectifs fixés à l'Accord de Paris sur le climat ainsi que sur les initiatives nationales en cette matière,
2. évaluation des impacts ESG principaux des activités de Spuerkeess et fixation d'objectifs pour augmenter les impacts positifs et réduire les impacts négatifs,
3. sensibilisation et orientation des clients vers un comportement durable et ainsi créer une prospérité partagée pour les générations d'aujourd'hui et de demain,
4. consultation des parties prenantes et échange avec ces dernières en vue de réaliser les objectifs fixés,
5. développement et promotion d'une culture favorisant l'implémentation des PRB au sein de Spuerkeess,
6. transparence et communication honnête des performances quant aux objectifs fixés.

Aligné sur les standards de Global Reporting Initiative (GRI) depuis 2018, ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle. En ce qui concerne le service GRI Content Index Service, les services GRI ont confirmé que l'index du contenu GRI est clairement présenté et que les références, pour toutes les informations fournies, sont conformes aux sections appropriées dans le corps du rapport. Les principes de reporting des GRI Standards pour définir le contenu du rapport ont été appliqués : inclusion des parties prenantes, contexte de la durabilité, matérialité, exhaustivité. Voir le GRI Content Index aux pages 62-69 pour référence.

Rapport de vérification

Aucune assurance externe n'a été entreprise spécifiquement pour ce rapport. Dans le cadre de notre adhésion aux PRB, un processus d'assurance du contenu, des principes de reporting et des données publiées sera mis en place pour les prochaines publications, à partir de 2022.

Modifications significatives

Des modifications significatives par rapport aux périodes de reporting précédentes ont été effectuées. La revue de notre matrice de matérialité reflète une mise à jour de la liste des enjeux pertinents, issus de notre analyse d'impacts et des attentes de nos parties prenantes, et leurs périmètres.

Publication et informations complémentaires

Le rapport est publié sur le site Internet de la Banque : www.spuerkeess.lu.
Pour toutes informations, veuillez-vous adresser au Comité de Développement Durable : sustainability@spuerkeess.lu.



NOTE MÉTHODOLOGIQUE D'ANALYSE DE PERTINENCE

Afin d'identifier et de prioriser les thématiques de durabilité prioritaires, un axe essentiel de notre engagement avec nos parties prenantes est la réalisation d'une analyse de matérialité basée sur notre programme de dialogue et d'engagement de nos parties prenantes internes et externes. Notre dernier exercice d'analyse de pertinence datant de 2017 a été entièrement mis à jour en 2020. Cette analyse nous permet d'identifier les thématiques économiques, environnementales, sociales et sociétales qui façonnent notre activité et de suivre leur évolution au fil du temps. Ces thématiques reflètent les impacts de notre activité sur notre communauté, notre territoire et l'environnement.

Les thématiques prioritaires qui ressortent de cette analyse intègrent les enjeux ESG prioritaires conformément à notre stratégie de Banque Responsable. Chacune de ces thématiques fait l'objet d'un plan d'action et d'un suivi par des indicateurs de performance extra-financiers telles que déclinées dans la partie III du présent rapport.

Les étapes suivies pour l'analyse de matérialité sont les suivantes :

1. Identification des thématiques pertinentes

Cette identification a été réalisée à partir :

- des standards de développement durable (GRI « Standards », GRI « Sector Disclosure for Financial Services »), et
- d'une analyse comparative de rapports d'autres acteurs (permettant de contrôler l'exhaustivité des thématiques).

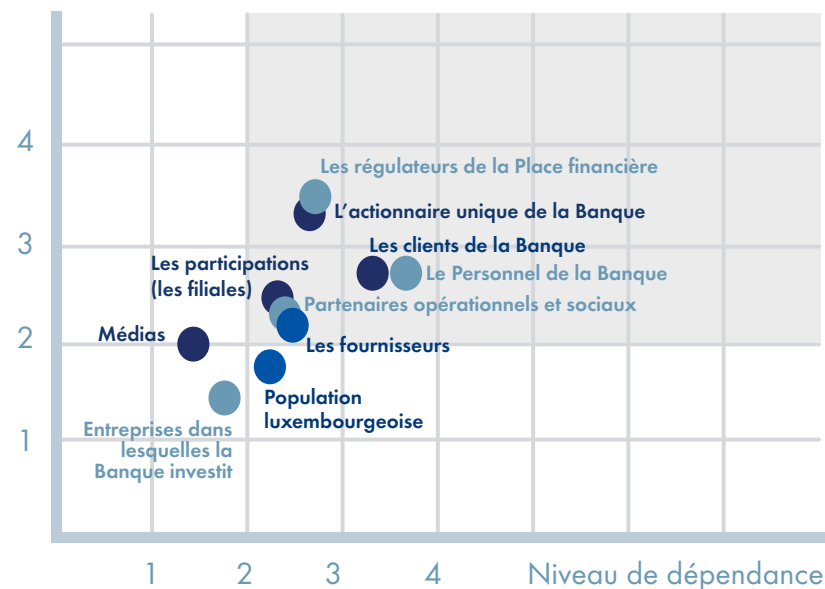
L'objectif de cette étape était d'établir une liste de thématiques adaptée au langage et aux activités de la Banque. 19 thématiques couvrant les volets économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux ont été identifiées et priorisées.

2. Cartographie et cotation des parties prenantes

Cette cotation des parties prenantes a été réalisée par le Comité RSE sur base d'une analyse de chaque catégorie de parties prenantes en fonction du niveau de dépendance et de l'influence (« La partie prenante peut-elle influencer les décisions, les actions et les performances de la Banque ? ») vis-à-vis de Spuerkeess.

A partir de cette cotation, une matrice reliant les critères d'influence et de dépendance nous permet de différencier les méthodes de dialogue les plus adéquates pour chaque catégorie de partie prenante.

Niveau d'influence



Nous avons retenu les 4 parties prenantes suivantes comme prioritaires pour notre programme d'engagement 2020. Notre objectif étant d'élargir graduellement le périmètre des parties prenantes, pour les prochains exercices :

- l'actionnaire unique de la Banque (représenté par le Conseil d'administration de la Banque),
- le Personnel de la Banque (représenté par les référents RSE),
- les clients de la Banque,
- les fournisseurs.

A partir de cette cotation, un plan d'engagement pour chaque catégorie de parties prenantes a été dressé où nous distinguons 4 niveaux d'engagement : surveiller, informer, consulter et impliquer. Cette approche s'est basée sur les principes et standards **AA1000SES** (Stakeholder Engagement Standard).

Tandis que la consultation réalisée en 2017 s'est limitée aux attentes de nos parties prenantes internes (le Conseil d'administration, le Comité de direction, les Délégués RSE représentant le Personnel de la Banque, et le Comité RSE), la consultation réalisée en 2020 nous a permis d'engager deux catégories de parties prenantes supplémentaires, à savoir les clients de la Banque (sélectionnés sur base d'un échantillon aléatoire) et les fournisseurs (sélectionnés en fonction du pourcentage des dépenses annuelles, de la durée de relation avec Spuerkeess et de leur présence locale).

3. Engagement des parties prenantes

L'évaluation des thématiques par les parties prenantes a été réalisée par la mise à disposition d'un sondage en ligne, complété d'un programme de dialogue avec nos fournisseurs prioritaires.

Les parties prenantes ont pu exprimer leur opinion quant au niveau d'importance que Spuerkeess devrait accorder à chaque thématique économique, environnementale et sociale identifiée. L'évaluation se base sur une échelle allant de « 1. Pas important » à « 4. Très important ».

En complément, le Comité RSE a évalué le niveau de maîtrise pour chacune des thématiques identifiées. 1.434 parties prenantes ont été consultées lors de cet exercice : 4 membres du Comité de direction, 8 du Conseil d'administration, 8 du Comité RSE, 51 Délégués RSE, 10 fournisseurs, et 1.353 clients.

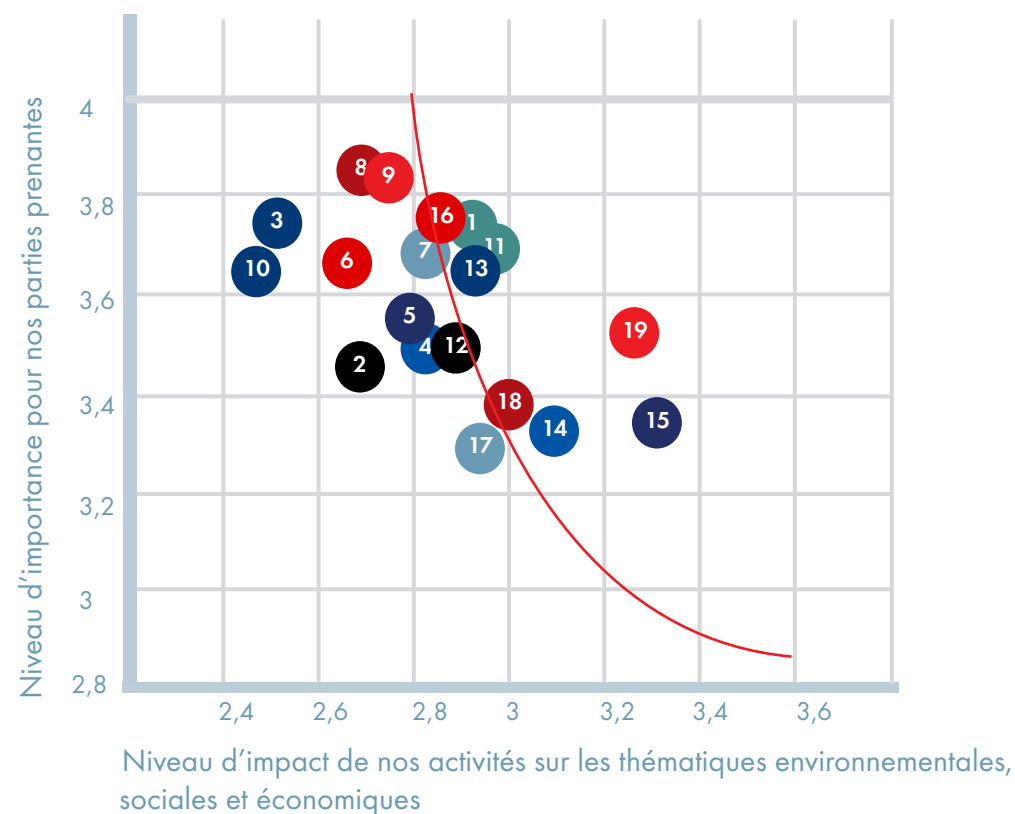
Thématiques

- | | |
|--|---|
| 1 Garantir la rentabilité de la Banque à long terme | 11 Formations et développement professionnel |
| 2 Partager notre expertise/nos connaissances avec les citoyens | 12 Egalité des chances à l'embauche et lors des évolutions de carrière |
| 3 Choisir des fournisseurs locaux et responsables | 13 Adopter un comportement éthique vis-à-vis des collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs |
| 4 Choisir des matériaux durables et réutilisables | 14 Développer des produits/services ayant pour objectif l'inclusion sociale |
| 5 Réduire la consommation en énergie et les émissions | 15 Développer des produits/services ayant pour objectif la transition écologique |
| 6 Réduire la consommation en eau | 16 Protection des intérêts du client et de ses données personnelles |
| 7 Gérer de manière efficace les déchets | 17 Transparence sur les activités, produits et services |
| 8 Mesures pour garantir le bien-être au travail des employés | 18 Développer le dialogue avec les clients, fournisseurs, partenaires,... |
| 9 Importance attribuée à la santé des employés | 19 Agir pour la transition écologique et accompagner nos clients dans cette démarche |
| 10 Mesures pour garantir la sécurité au travail | |

4. Résultat de l'analyse de matérialité

Les résultats des parties prenantes internes et externes ont été consolidés de manière suivante :

- l'axe X représente le niveau d'impact de nos activités sur les thématiques environnementales, sociales et économiques. Ce niveau d'impact a été pondéré par le niveau de maîtrise évalué par les parties prenantes internes ,
- l'axe Y représente l'importance de ces thématiques pour nos parties prenantes,
- le seuil de matérialité a été défini aux points 2,80 sur l'axe X et l'axe Y,
- aucun coefficient multiplicateur n'a été concédé afin de garantir le même poids à chaque répondant.



Le groupe de thématiques qui figure en-dessous du seuil de matérialité est principalement constitué par des thématiques considérées comme « maîtrisées » par la Banque :

- 2 - Partager notre expertise/nos connaissances avec les citoyens,
- 3 - Choisir des fournisseurs locaux et responsables,
- 4 - Choisir des matériaux durables et réutilisables,
- 5 - Réduire la consommation en énergie et les émissions,
- 6 - Réduire la consommation en eau,
- 7 - Gérer de manière efficace les déchets,
- 8 - Mesures pour garantir le bien-être au travail des employés,
- 9 - Importance attribuée à la santé des employés,
- 10 - Mesures pour garantir la sécurité au travail,
- 12 - Egalité des chances à l'embauche et lors des évolutions de carrière,
- 17 - Transparence sur les activités, produits et services.

Ces thématiques ont été traitées en détail dans les derniers rapports non-financiers et forment des fondamentaux pour une Banque Responsable. L'objectif pour les années à venir consistera à maintenir ce niveau de maîtrise.

La seule exception de ce groupe est la thématique « 2 - Partager notre expertise/nos connaissances avec les citoyens », qui figure parmi les thématiques dites « prioritaires » pour Spuerkeess suite à l'analyse d'impact qui est présentée dans le chapitre suivant.

Les thématiques au-dessus du seuil de matérialité sont considérées comme étant « prioritaires » pour Spuerkeess :

- 1 - Garantir la rentabilité de la Banque à long terme,
- 11 - formations et développement professionnel,
- 13 - adopter un comportement éthique vis-à-vis des collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs,
- 14 - développer des produits/services ayant pour objectif l'inclusion sociale,
- 15 - développer des produits/services ayant pour objectif la transition écologique,
- 16 - protection des intérêts du client et de ses données personnelles,
- 18 - développer le dialogue avec les clients, fournisseurs, partenaires, etc.,
- 19 - agir pour la transition écologique et accompagner nos clients dans cette démarche.

Ces sujets font partie de notre ambition à long-terme en tant que sujets ayant un impact et une contribution majeure aux Accords de Paris et aux Objectifs de Développement Durable.

Les thématiques qui constituent nos priorités stratégiques de Développement Durable se voient attribuer des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs précis.

5. Prochaines étapes

L'ensemble des thématiques prioritaires font l'objet d'un plan d'actions afin d'atteindre les objectifs présentés dans le présent rapport et dont les résultats seront communiqués lors du prochain cycle de reporting.

Spuerkeess vise également à renforcer son programme de dialogue avec ses parties prenantes externes à travers leur implication dans l'analyse des enjeux et en matière de développement durable. Pour ce faire, la Banque s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue basée sur un programme d'engagement des parties prenantes, progressif et inclusif. Ce programme d'engagement des parties prenantes est conduit périodiquement afin d'impliquer continuellement de nouvelles parties prenantes à notre analyse de matérialité.





NOTE MÉTHODOLOGIQUE D'ANALYSE D'IMPACTS

Nos impacts positifs et négatifs vont au-delà de notre entreprise. Conformément à l'esprit des Principes vers une Banque Responsable (PRB) et en anticipation des réglementations européennes en matière de durabilité, Spuerkeess s'alignera progressivement sur l'Accord de Paris pour le Climat, intégrera les priorités visées par le « Green Deal » européen, implémentera les éléments du plan d'action européen pour une finance durable et soutiendra les initiatives nationales en matière de durabilité (le Plan National Intégré en matière d'Énergie et de Climat, et la Luxembourg Sustainable Finance Roadmap).

Par application de la méthodologie prescrite par l'UNEP FI nous avons pu déterminer les impacts jugés comme étant les plus significatifs pour les activités de Spuerkeess. Nous nous sommes ensuite focalisés sur deux impacts pour en déterminer des objectifs.

Notre analyse d'impact se base sur l'outil « Portfolio Impact Analysis » mis à disposition par l'UNEP FI et nous a permis de réaliser une première évaluation du bilan. Nous en avons ressorti des expositions majeures par secteur. Spuerkeess a complété cette analyse de sa propre méthodologie interne.

En général, les 4 étapes préconisées par l'UNEP FI en matière d'analyse d'impact ont été respectées par la Banque, à savoir :

1. le périmètre (« scope »),
2. le degré de couverture,
3. le contexte et l'importance,
4. l'intensité.

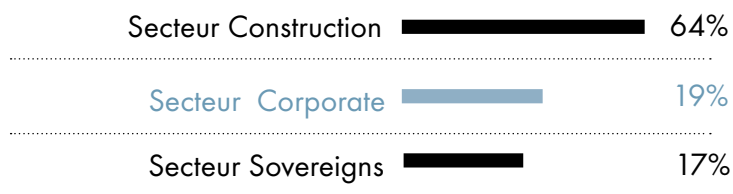
Les étapes suivies pour l'analyse d'impact sont les suivantes :

1. Définir le périmètre

L'analyse d'impact s'est concentrée sur les expositions suivantes de l'actif du bilan de la Banque : le secteur public (prêts et investissements titres), le financement du secteur de la construction (résidentiel, commercial et professionnels de l'immobilier), et le secteur des entreprises (investissement dans des titres internationaux). L'analyse d'impact sera étendue courant 2021 et 2022 aux expositions sur les contreparties financières et couvrira également la gestion des portefeuilles titres des clients. Les financements de certaines technologies à fort impact environnemental positif (p.ex. : voitures électriques, stations d'épuration, éoliennes) sont présentés dans la partie III de ce rapport sous le chapitre « Structurer des solutions de financement pour soutenir la transition durable de nos clients ». *Les données utilisées pour le calcul proviennent du bilan non consolidé de la Banque clôturé au 31 décembre 2020.*

2. Définir l'ampleur de nos impacts

En identifiant les domaines où nos impacts sont les plus importants, la Banque a tenu compte de ses activités principales en termes d'industries, de technologies et de secteurs d'activités. Nous avons couvert 53%¹ des encours de l'actif du bilan de la Banque au 31 décembre 2020. Ces 53% d'encours se composent des expositions au secteur de la construction², les principaux secteurs du Corporate (voir Annexe I) et le secteur public. Au sein du secteur de la construction, les financements de logement auprès de notre clientèle privée représentent 86%.



Afin de quantifier les impacts les plus significatifs de chaque secteur d'activité, nous avons adopté des approches différentes en fonction des particularités de chaque secteur.

a. Secteur de la construction :

Nous avons déterminé les impacts les plus significatifs pour ce secteur grâce à des experts internes et externes. L'analyse des impacts positifs et négatifs s'est positionnée selon les points de vue de l'acquéreur et du constructeur, étant donné que l'influence directe sur les impacts ESG peut changer d'un cas à l'autre.

Les sujets « énergie & climat », « mobilité douce », « économie circulaire », « accès au logement » ainsi que « la création d'emplois » constituaient les impacts ESG majeurs (positifs et négatifs) de ce secteur.

¹ La partie des encours de l'actif du bilan qui n'est pas couverte, concerne en majeure partie les expositions sur le secteur financier ainsi que sur les secteurs « private households » et « PME » pour lequel aucun lien avec le secteur de la construction n'a pu être fait.

² Pour définir le secteur de la construction, nous avons pris en compte les prêts résidentiels pour les particuliers, les prêts et crédits accordés aux clients professionnels du secteur de la construction/rénovation/promotion immobilière et les investissements dans le secteur de la construction/rénovation/promotion immobilière.

b. Secteur Corporate :

Afin d'analyser nos portefeuilles d'investissement pour notre compte propre nous nous sommes basés sur la « SASB Materiality Map » pour une analyse d'impact des 13 secteurs les plus représentés dans notre portefeuille (voir Annexe I). L'analyse des rapports annuels (financiers et non-financiers) des 42 entreprises observées dans le cadre de nos analyses préliminaires nous a permis d'identifier les principaux facteurs de risques ESG, y compris les risques climatiques, et de collecter un certain nombre de données extra-financières.

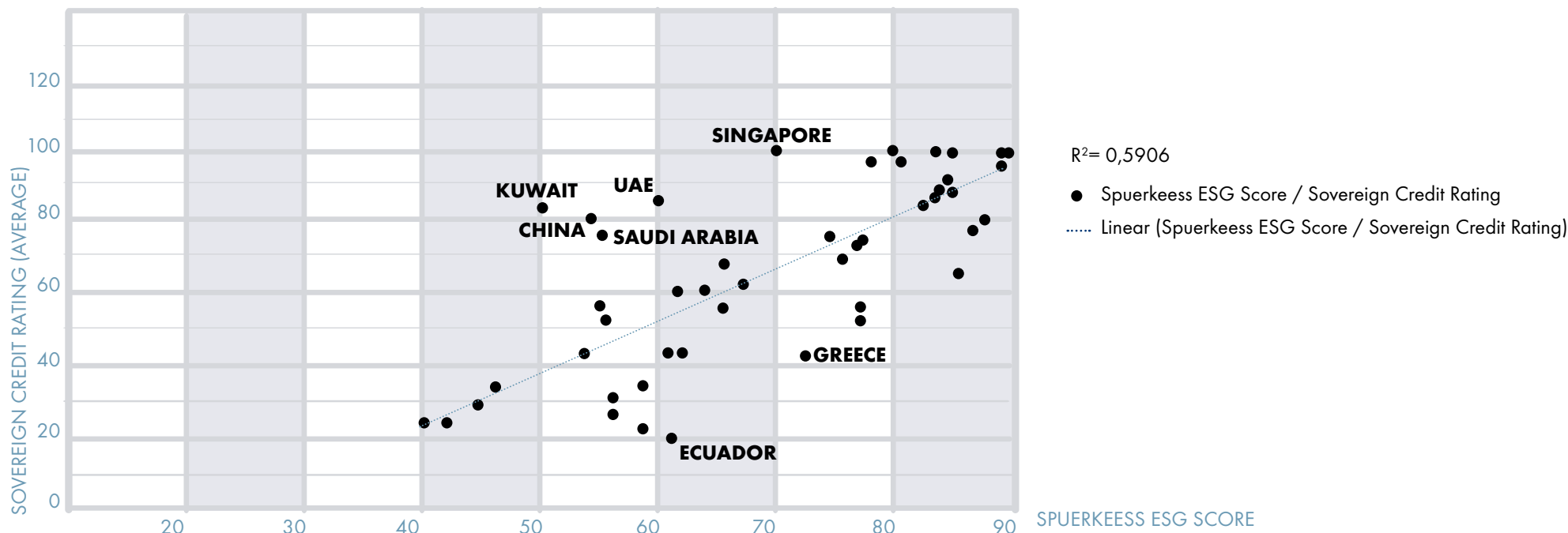
Pour ces 13 secteurs, les impacts matériels majeurs sont (par ordre décroissant) :

émissions de gaz à effet de serre,
gestion de l'énergie,
gestion des déchets,
qualité de l'air,
traitement de l'eau, et
économie circulaire.

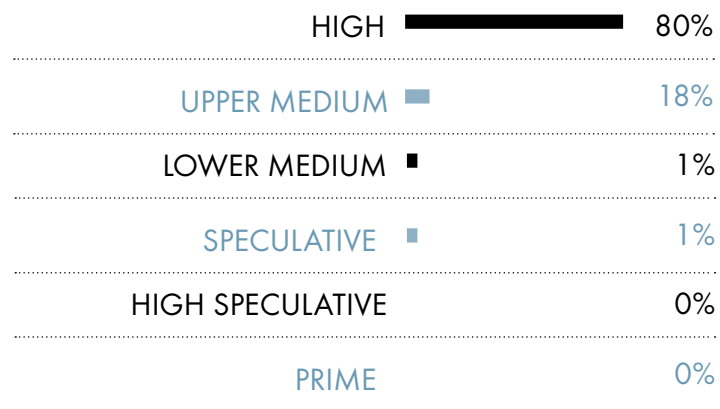
c. Secteur Sovereigns (secteur public) :

Pour évaluer les impacts de ce secteur, nous avons développé une méthodologie d'évaluation ESG (« science-based ») en nous basant sur des indices officiels (voir Annexe I). Les résultats obtenus ont été corrélés à des études reconnues (p.ex. : étude mandatée par la Commission européenne et exécutée par Bertelsmann Stiftung).

En outre, nous avons procédé à une étude de corrélation entre notations du risque souverain ESG et notations de risque souverain de crédit qui s'est avérée concluante car alignée avec des études économiques et des notations de risque souverain ESG établies par des fournisseurs de services ESG professionnels (voir page suivante).



Après application de la méthodologie interne de notation ESG à nos investissements dans le secteur public, la répartition des expositions selon la qualité de notation ESG se présente comme suit :



3. Intégrer les défis à notre contexte de durabilité

L'activité de Spuerkeess est réalisée exclusivement sur le territoire luxembourgeois. Le Luxembourg a défini comme agenda prioritaire le Climat et l'Énergie à travers son Plan National Intégré en matière d'Énergie et de Climat, ainsi que la digitalisation de l'économie. L'économie circulaire apparaît comme un sujet qui va gagner en importance dans les années qui viennent mais est actuellement encore à la recherche de standards. L'éducation financière ainsi que l'éducation en général sont des leviers essentiels pour lutter contre l'exclusion sociale (favoriser l'inclusion sociale) et pour faire face aux différences sociales grandissantes dans notre société.

4. Considérer l'intensité des impacts

L'analyse d'impact menée sur les portefeuilles sous revue ainsi que les priorités fixées par le Luxembourg ont montré que les thèmes sur lesquels la Banque devra se focaliser sont le climat, l'énergie, la mobilité et la digitalisation. Par ailleurs, le sujet de l'éducation constituera un levier important quand il s'agit d'instaurer une égalité des chances face à des inégalités sociales croissantes ou quand il s'agit de sensibiliser les entreprises pour se préparer aux défis en matière ESG.

En conclusion de cette analyse d'impact, la Banque retient deux sujets aux impacts les plus significatifs :

i) la lutte contre le changement climatique par la transition énergétique

Les opportunités ainsi que les objectifs fixés concernant la lutte contre le changement climatique par la transition énergétique sont présentées sous les chapitres « Changement climatique » et « Création de valeur ».

ii) l'inclusion sociale via l'éducation et la sensibilisation au développement durable

Les opportunités ainsi que les objectifs fixés concernant l'inclusion sociale via l'éducation et la sensibilisation au développement durable sont traitées sous le chapitre « Responsabilité sociale ».

Les objectifs pour les deux sujets aux impacts les plus significatifs sont définis comme suit :

i) Lutte contre le changement climatique par la transition énergétique

La Banque vise à accroître progressivement la quote-part des actifs bilantaires « verts » parmi les expositions sur les principaux secteurs générateurs d'émissions de CO₂ (secteurs de la Taxonomie européenne) pour s'aligner sur l'Accord de Paris.

Le « KPI » (Key Performance Indicator) à la base de cet objectif ne pourra être mesuré valablement qu'à partir du moment où nous avons accompli le mesurage des émissions de CO₂ et l'intensité carbone de tous les actifs tombant dans le périmètre de la Taxonomie. Nous comptons implémenter les mesures nécessaires dans le cadre de l'application des « Supervisory expectations relating to risk management and disclosures - Guide on Climate-related and environmental risks » de la Banque Centrale.

En raison de notre exposition importante sur le secteur de la Construction, nous considérons que la rénovation énergétique constitue un levier significatif pour créer un impact climatique.

Ainsi, la Banque s'est dotée d'un outil de simulation des subventions étatiques et privées dans le cadre de rénovations énergétiques et lequel a été mis à disposition à nos Conseillers en Logement et PME. Cet outil qui a été développé par la société energieagence est en phase d'implémentation au niveau du réseau des agences et du service CBA (Corporate Banking).

Les KPIs que nous nous sommes fixés à court terme sont :

- le nombre de conseils de subventions fournis à nos clients,
- l'amélioration continue de la classe énergétique moyenne du stock des logements financés.

Les objectifs chiffrés sont présentés dans la partie III de ce rapport sous le chapitre « Structurer des solutions de financement pour soutenir la transition durable de nos clients ».

ii) L'inclusion sociale via l'éducation et la sensibilisation au développement durable

Nous nous sommes fixés des objectifs qualitatifs en matière d'éducation et de sensibilisation au développement durable, ciblés aux besoins et situations des différentes générations de la société.

Les détails sont présentés dans la partie III de ce rapport sous le chapitre « Education financière et sensibilisation au sujet du développement durable ».



NOTE MÉTHODOLOGIQUE DU BILAN CARBONE

Nous avons appliqué la méthodologie du bilan carbone® (version 8.5) qui se base sur les normes internationales environnementales et climatiques telles que le GHG Protocol et les normes ISO 14064 et 14069. La méthode bilan carbone prend toujours en compte les émissions produites par la production des sources d'énergie (cycle de vie complet). Cela signifie que des émissions sont également produites lorsque des sources d'énergie renouvelables sont utilisées (p.ex. pour la fabrication de l'installation photovoltaïque qui produit l'énergie solaire). Ces émissions sont naturellement très faibles, mais supérieures à 0. Tous les facteurs d'émission, sauf le facteur de l'électricité, proviennent de la base de données du bilan carbone, base carbone V18.1.

Le périmètre d'étude retenu est le suivant :

- les émissions des scopes 1, 2 et 3 ont été évaluées pour les six gaz à effet de serre (CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆),
- l'année d'évaluation est 2020,
- le périmètre organisationnel retenu est le suivant : Siège Central et agences de Spuerkeess,
- le facteur d'émission d'électricité pour le Luxembourg publié dans le projet de règlement grand-ducal concernant la performance énergétique des bâtiments s'élève à 0,367 kg CO₂e/kWh.

La définition des données d'activité de Spuerkeess, le processus de collecte des données et le calcul des émissions de CO₂ ont été effectués en collaboration avec la société energieageance.

Les catégories scope 1, 2 et 3 comprennent les éléments suivants :

Scope 1 émissions directes

N	POSTES D'EMISSIONS	inclus	exclus
1-1	Emissions directes des sources fixes des combustions	Chauffage par gaz et fuel domestique ; Groupe électrogène de secours	-
1-2	Emissions directes des sources mobiles de combustion	Parc de véhicules	-
1-3	Emissions directes des procédés	Pertes de réfrigérants	-

Scope 2 émissions indirectes

N	POSTES D'EMISSIONS	inclus	exclus
2-1	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	Consommation d'électricité	-
2-2	Emissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur	Chauffage urbain	-

Scope 3 autres émissions indirectes

N	POSTES D'EMISSIONS	inclus	exclus
3-1	Produits et services achetés	Matériaux de bureau ; Matériaux de Facility Management ; Nourriture	Services prestés par les fournisseurs (consultance, IT, etc.) ; Services de Facility Management
3-3	Emissions liées aux combustibles et à l'énergie	Emissions de combustibles (amont) ; Electricité – pertes en ligne	-
3-5	Déchets générés	Déchets	-

Les données suivantes n'ont pas pu être évaluées dans le scope 3 : émissions liées au transport de marchandises en amont et distribution, émissions liées aux déplacements domicile-travail des collaborateurs, émissions liées aux investissements.

ANNEXE I

Liste des 13 secteurs :

- Fourniture d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné,
- Transport aérien,
- Fabrication de Produits informatiques, électroniques et optiques,
- Activités de publication,
- Activités de services d'information,
- Télécommunications,
- Fabrication de coke et de produits pétroliers raffinés,
- Fabrication de véhicules automobiles, de remorques et de semi-remorques,
- Fabrication de produits pharmaceutiques de base et de préparations pharmaceutiques,
- Services de restauration et de boissons,
- Fabrication de produits alimentaires,
- Fabrication de produits chimiques.

Liste des indices officiels :

- E1 : 2020 Environmental Performance Index
- E2 : 2020 SDSN/Bertelsmann Stiftung Sustainable Development Report (SDG Index 2019),
- S1 : 2019 Human Development Index (UNDP),
- S2 : 2020 Social Mobility Index (World Economic Forum),
- S3 : 2020 Social Progress Index (The Social Progress Imperative),
- S4 : 2019 Social Institutions and Gender Index (OECD),
- G1 : 2020 World Governance Indicators (World Bank),
- G2 : 2020 World Press Freedom Index (Reporters Without Borders).



ANNEXE II

2020 GRI 401 Engagements:

		2018	2019	2020	Taux
Nombre de salariés	Total	1866	1871	1859	-
	Hommes	1089	1090	1080	-
	Femmes	777	806	779	-
Nombre de nouveaux salariés	Total	92	68	72	3,87%
	Hommes	58	46	42	2,26%
	Femmes	34	21	30	1,61%
Nombre de nouveaux salariés > 30 ans	Total	66	29	28	1,51%
	Hommes	40	19	13	0,70%
	Femmes	26	10	15	0,81%
Nombre de nouveaux salariés entre 30 et 50 ans	Total	25	38	42	2,26%
	Hommes	17	27	27	1,45%
	Femmes	8	11	15	0,81%
Nombre de nouveaux salariés > 50 ans	Total	1	1	2	0,11%
	Hommes	1	0	2	0,11%
	Femmes	0	1	0	0,00%

Recrutement par carrière :

B1	14	20%
A2	12	17,10%
A1	44	62,90%

Répartition par affectation :

Agence	21
Service	51

2020 GRI 401 Départs et rotation (employer turnover) :

		Nombre	Taux
Nombre de salariés	Total	1859	-
	Hommes	1080	-
	Femmes	779	-
Départs	Total	84	4,52%
	Hommes	55	2,96%
	Femmes	29	1,56%
Départs agés de < 30 ans	Total	17	0,91%
	Hommes	8	0,43%
	Femmes	9	0,48%
Départs agés entre 30 et 50 ans	Total	15	0,81%
	Hommes	12	0,65%
	Femmes	3	0,16%
Départs agés de > 50 ans	Total	52	2,80%
	Hommes	35	1,88%
	Femmes	17	0,91%

2020 GRI 401 Départs et rotation (hors retraites) :

		Nombre	Taux
Nombre de salariés	Total	1859	-
	Hommes	1080	-
	Femmes	779	-
Départs	Total	37	1,99%
	Hommes	22	1,18%
	Femmes	15	0,81%
Départs agés de < 30 ans	Total	17	0,91%
	Hommes	8	0,43%
	Femmes	9	0,48%
Départs agés entre 30 et 50 ans	Total	15	0,81%
	Hommes	12	0,65%
	Femmes	3	0,16%
Départs agés de > 50 ans	Total	5	0,27%
	Hommes	2	0,11%
	Femmes	3	0,16%

En ce qui concerne le service GRI Content Index Service, les services GRI ont confirmé que l'index du contenu GRI est clairement présenté et que les références, pour toutes les informations fournies, sont conformes aux sections appropriées dans le corps du rapport. Les principes de reporting des GRI Standards pour définir le contenu du rapport ont été appliqués : inclusion des parties prenantes, contexte de la durabilité, matérialité, exhaustivité.



INDEX DU CONTENU GRI

Éléments d'information

GRI 101: PRINCIPES GENERAUX 2016

GRI 102 : ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION 2016

Omission

Page

Profil de l'organisation

GRI 102-1	Nom de l'organisation	6,48
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services	6,8,10,11
GRI 102-3	Lieu géographique du siège	48
GRI 102-4	Lieu géographique des sites d'activité	7,48
GRI 102-5	Capital et forme juridique	48
GRI 102-6	Marchés desservis	7
GRI 102-7	Taille de l'organisation	9
GRI 102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	35
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement	8,10
GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	8,10
GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive	17
GRI 102-12	Initiatives externes	9
GRI 102-13	Adhésion à des associations	15,33

Stratégie

GRI 102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	4,5
------------	--	-----

Éléments d'information	Omission	Page
Éthique et intégrité		
GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	6,7,47
Gouvernance		
GRI 102-18	Structure de la gouvernance	17,18
Engagement des parties prenantes		
GRI 102-40	Liste des groupes de parties prenantes	50
GRI 102-41	Accords de négociation collective	35
GRI 102-42	Identification et sélection des parties prenantes	50
GRI 102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	42-44,50,51
GRI 102-44	Enjeux et préoccupations majeures soulevés	50,51
Pratiques de reporting		
GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	48
GRI 102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	50
GRI 102-47	Liste des enjeux pertinents	16,52
GRI 102-48	Réaffirmation des informations	48
GRI 102-49	Modifications relatives au reporting	48
GRI 102-50	Période de reporting	48
GRI 102-51	Date du rapport le plus récent	48
GRI 102-52	Cycle de reporting	48

Éléments d'information		Omission	Page
	GRI 102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	48
	GRI 102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	48
	GRI 102-55	Index du contenu GRI	62-69
	GRI 102-56	Vérification externe	48
Economie			
Enjeu pertinent : Performance économique			
	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	36,54
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	36,54
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	36,54
GRI 201: Performance économique 2016	GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	37
	GRI 201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	37,54-57
Enjeu pertinent : Impacts économiques indirects			
	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	36,38
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	36,38
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	36,39
GRI 203: Impacts économiques indirects 2016	GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	37
	GRI 203-2	Impacts économiques indirects significatifs	39,41

Éléments d'information		Omission	Page
Environnement			
Enjeu pertinent : Énergie			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	20
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	21
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	21
GRI 302: Énergie 2016	GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	21
	GRI 302-4	Réduction de la consommation énergétique	21
Enjeu pertinent : Émissions			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	20
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	21
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	21
GRI 305: Émissions 2016	GRI 305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	21,22
	GRI 305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	21,22
	GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	22
	GRI 305-5	Réduction des émissions GES	21

Éléments d'information		Omission	Page
Enjeu pertinent : Déchets			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	20
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	21
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	21
GRI 306: Déchets 2020	GRI 306-1	Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	21
	GRI 306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	21,23
	GRI 306-3	Production de déchets	23
Social			
Enjeu pertinent : Emploi			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	34
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	34
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	34
GRI 401: Emploi 2016	GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	35
	GRI 401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	35

Éléments d'information		Omission	Page
Enjeu pertinent : Santé et sécurité au travail			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	34
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	34
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	34
GRI 403: Santé et sécurité au travail 2018	GRI 403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	34
	GRI 403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	34
	GRI 403-3	Services de santé au travail	34
	GRI 403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	34
	GRI 403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	34
	GRI 403-6	Promotion de la santé des travailleurs	34,35
	GRI 403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	34,35
	GRI 403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	34,35

Éléments d'information		Omission	Page
Enjeu pertinent : Formation et éducation			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	30
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	30
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	30
GRI 404: Formation et éducation 2016	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	30,31
Enjeu pertinent : Communautés locales			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	7
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	7
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	7
GRI: Financial Services Sector disclosure	FS13	Points d'accès dans les zones peu peuplées ou économiquement défavorisées	7
	FS14	Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes défavorisées aux services financiers	7,40
Produits et Services			
Enjeu pertinent : Etiquetage des produits et services			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	24,32,46
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	25,32,46
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	25,32,47

Éléments d'information		Omission	Page
GRI: Financial Services Sector disclosure	FS15	Politiques pour une conception et une vente équitables des produits et services financiers	47
	FS16	Initiatives visant à renforcer l'éducation financière par type de bénéficiaire	26,27,32,33
Enjeu pertinent : Portefeuille de produits			
GRI 103: Approche managériale 2016	GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	19,24,36
	GRI 103-2	L'approche managériale et ses composants	19,25,36
	GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	19,25,36
GRI: Financial Services Sector disclosure	FS1	Politiques à composantes environnementales et sociales spécifiques appliquées aux lignes d'activité	25,37
	FS4	Processus visant à améliorer les compétences du personnel pour mettre en œuvre les politiques et procédures environnementales et sociales telles qu'elles sont appliquées	19
	FS5	Interactions avec les clients/investis/partenaires commerciaux concernant les risques et opportunités environnementaux et sociaux	42-44
	FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne d'activité, par région, par taille (ex: micro/PME/grande) et par secteur	25
	FS7	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage social spécifique à chaque secteur d'activité, réparti par objectif	27-29,37
	FS8	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage environnemental spécifique à chaque secteur d'activité, réparti par objectif	26-29,37

Tableau de concordance des thématiques pertinentes avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) et GRI

Enjeux pertinents	GRI	Disclosure	ODD	Pages	
Développer des produits/services ayant pour objectif la transition écologique	GRI 201	Impacts économiques indirects	GRI 201-2	ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique	24-29
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS8	ODD 7 : Energie propre et d'un coût abordable ODD 11 : Villes et communautés durables ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique	24-29
Agir pour la transition écologique et accompagner nos clients dans cette démarche	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS1	ODD 7 : Energie propre et d'un coût abordable ODD 11 : Villes et communautés durables ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique	24-29
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS7	ODD 7 : Energie propre et d'un coût abordable ODD 11 : Villes et communautés durables ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique	24-29
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS8	ODD 7 : Energie propre et d'un coût abordable ODD 11 : Villes et communautés durables ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique	24-29
Choisir des matériaux durables et réutilisables	GRI 306	Déchets	GRI 306-2	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 6 : Eau propre et assainissement ODD 12 : Consommation et production responsable	20-23
Gérer de manière efficace les déchets	GRI 306	Déchets	GRI 306-1	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 6 : Eau propre et assainissement ODD 12 : Consommation et production responsable ODD 14 : Vie aquatique	20-23
	GRI 306	Déchets	GRI 306-2	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 6 : Eau propre et assainissement ODD 12 : Consommation et production responsable	20-23
	GRI 306	Déchets	GRI 306-3	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 6 : Eau propre et assainissement ODD 12 : Consommation et production responsable ODD 14 : Vie aquatique ODD 15 : Vie terrestre	20-23
Réduire la consommation en énergie, en eau et les émissions	GRI 302	Energie	GRI 302-1	ODD 7 : Energie propre et d'un coût abordable ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 12 : Consommation et production responsable	20-23
	GRI 302	Energie	GRI 302-4	ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique	20-23
	GRI 305	Émissions	GRI 305-1	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 12 : Consommation et production responsable	20-23
	GRI 305	Émissions	GRI 305-2	ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre le changement climatique ODD 14 : Vie aquatique	20-23
	GRI 305	Émissions	GRI 305-3	ODD 15 : Vie terrestre	20-23

Enjeux pertinents	GRI		Disclosure	ODD	Pages
Développer des produits/services ayant pour objectif l'inclusion sociale	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS7	ODD 1 : Pas de pauvreté ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 9 : Industries, innovation et infrastructures ODD 10 : Inégalités réduites ODD 11 : Villes et communautés durables	24-29
Formations et développement professionnel	GRI 404	Formation et éducation	GRI 404-1	ODD 4 : Education de qualité ODD 5 : Egalité entre les sexes ODD 8 : Travail décent et croissance économique	30-31
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS4	ODD 10 : Inégalité réduites	30-31
Education financière / sensibilisation au sujet de développement durable	GRI Sector Disclosures: Financial services	Etiquetage des produits et services	FS16	ODD 1 : Pas de pauvreté ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 10 : Inégalité réduites"	32-33
Importance attribuée à la santé des employés Mesures pour garantir la sécurité au travail	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-1	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 8 : Travail décent et croissance économique	34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-2		34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-3		34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-4		34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-5		34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-6		34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-7		34-35
	GRI 403	Santé bien-être et sécurité au travail	GRI 403-8		34-35
Garantir la rentabilité de la Banque à long terme	GRI 201	Performance économique	GRI 201-1	ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 9 : Industries, innovation et infrastructures	36-37

Enjeux pertinents	GRI		Disclosure	ODD	Pages
Digitalisation et innovation	GRI 203	Impacts économiques indirects	GRI 203-2	ODD 3 : Bonne santé et bien-être ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 10 : Inégalités réduites ODD 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs	38-41
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Communautés locales	FS14	ODD 1 : Pas de pauvreté ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 10 : Inégalités réduites	38-41
Choisir des fournisseurs locaux et responsables	GRI 201	Performance économique	GRI 201-1	ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 9 : Industries, innovation et infrastructures	36-37
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS5	ODD 10 : Inégalités réduites	
Développer le dialogue avec les parties prenantes	GRI 102	Éléments généraux d'informations	GRI 102-43	ODD 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs	
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Portefeuille de produits	FS5	ODD 10 : Inégalités réduites	42-44
Adopter un comportement éthique vis-à-vis des parties prenantes	GRI 102	Éléments généraux d'informations	GRI 102-16	ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces	46-47
	GRI 102	Éléments généraux d'informations	GRI 102-18	ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces	46-47
	GRI Sector Disclosures: Financial services	Étiquetage des produits et services	FS15	ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces	46-47
Protection des intérêts du client et de ses données personnelles	GRI Sector Disclosures: Financial services	Étiquetage des produits et services	FS15	ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces	46-47
Transparence sur les activités, produits et services	GRI Sector Disclosures: Financial services	Étiquetage des produits et services	FS15	ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces	46-47
Mesures pour garantir le bien-être au travail des employés	GRI 401	Emploi	GRI 401-2	ODD 5 : Égalité entre les sexes ODD 8 : Travail décent et croissance économique	34-35
Egalité des chances à l'embauche et lors des évolutions de carrière	GRI 401	Emploi	GRI 401-1	ODD 5 : Égalité entre les sexes ODD 8 : Travail décent et croissance économique ODD 10 : Inégalité réduites	34-35

PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING REPORTING INDEX

In October 2019, Spuerkeess signed the Principles for Responsible Banking (denominated "the Principles" hereafter) of the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). The implementation of the Principles is part of our overall sustainability strategy and commitments (see details on page 12 and 16 of our 2020 sustainability report "Rapport de développement durable 2020").

Signing the "Principles" implies aligning progressively the Bank's strategy and management with the Sustainable Development Goals and the Paris Agreement, establishing objectives and reporting annually on the progress being made towards compliance.

The below table sets out the reporting and self-assessment requirements for signatories of the "Principles". It is where we provide our response and self-assessment in relation to the "Principles" and provide references and links to where the required information and documentation can be found, both as part of our existing reporting and in the public domain.

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 1	Alignment	
We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.		
1.1 Business model description	<p>"Spuerkeess is a universal bank operating in Luxembourg. Spuerkeess offers a comprehensive range of banking and finance products and services. We cater to all customer categories (private, professional, institutional, etc.) in all sectors, satisfying their needs for day-to-day management, financing, savings and investments, means of payment, and more.</p> <p>The Bank's core activity consists of collecting deposits and granting loans and credits to the national economy.</p> <p>Spuerkeess' lending and credit policy follows the principle of "socially responsible lending".</p>	See chapters " Qui sommes-nous? " (p.6-7) and " Que faisons-nous " (p.8-11) of our 2020 sustainability report.
1.2 Business strategy alignment	<p>In early 2021, Spuerkeess' Board of Directors approved the bank's Corporate Business Strategy 2025 integrating sustainability as a transverse pillar covering all banking and non-banking activities. Our Sustainability Policy is based on Spuerkeess' ambition to become "Transition Enabler" (fostering a sustainable economy). In addition to the "Principles", we apply European and international frameworks, such as the Global Reporting Initiative (applied since 2018), AA1000SES, SASB, and ISO 26000. The materiality analysis, which was applied to the outcome of the stakeholders' consultation, helped us to identify 4 pillars for our Sustainability Strategy: Ecological Transition, Social Responsibility, Value Creation for the Luxembourgish Economy, and Ethical Behaviour (Governance & Ethics), where adverse impacts have to be reduced and positive impacts increased. The priorities we have fixed support 11 of the 17 United Nations Sustainable Development Goals and respond to our most material issues.</p> <p>Spuerkeess will progressively align itself with the Paris Climate Accord, integrate the priorities of the European Green Deal, implement the elements of the European Sustainable Finance Action Plan and support national sustainability initiatives (PNEC "Plan national intégré en matière d'énergie et de climat", Luxembourg Sustainable Finance Roadmap, Luxembourg Sustainable Finance Initiative).</p>	See chapters "Devenir facilitateur de la transition" (p.12) and "Nos défis, impacts et engagements" (p.14). The details of our commitments are presented under Part III "Nos réalisations en 2020" (p.20-47).

Principle 2

Impact and Target Setting

We will work to continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

2.1 Impact analysis

We used the “Portfolio Impact Analysis” methodology provided by UNEP FI to undertake a general impact analysis. In identifying the areas where our impacts are most significant, the bank has taken into account its core business in terms of industries, technologies and sectors. We have covered 53% of the outstanding assets on the bank’s balance sheet as of December 31, 2020. This 53% of outstanding assets are composed of exposures to the construction sector (64%), the main corporate sectors (19%) and the public sector (17%). The non covered part of assets by the Impact analysis consists mainly of exposures concerning financial institutions that will be addressed at a later stage when more granular ESG banking data is available. Within the construction sector, housing finance with our private customers represents 86%. We determined the impacts on these 3 sectors working together with ESG Finance experts and applying a science-based methodology for 2 of the 3 sectors leading to a “ESG Risk scoring tool” for Corporates, which is still in progress given the significant complexities regarding the availability of proper ESG data, and a Sovereign “ESG Risk Scoring tool” which will shortly be integrated into our banking processes. Our impact analysis was undertaken in a national sustainability context when considering the local loan portfolio.

We also conducted a materiality analysis based on the expectations of 1434 stakeholders (external and internal Stakeholders). Our Sustainability Framework embraces the most significant expectations of our stakeholders under the 4 pillars which are referred under 1.2 Business strategy alignment. Based on these impact and materiality analyses, we identified 2 main areas where to intensify our work on Sustainability: (i) the fight against climate change and environmental degradation through energy transition and digitalisation, and (ii) social inclusion through financial education and awareness-raising about sustainable development.

See the chapter “Note méthodologique d’analyse de pertinence” (p.50-52) “Note méthodologique d’analyse d’impacts” (p.54-57).

2.2 Target setting

For the Sustainability Report 2020, we defined targets (micro-targets) which support at least 11 of the 17 United Nations Sustainable Development Goals.

Targets relating specifically to “the fight against climate change/Mitigating actions” focus mainly on the exposures to the Construction sector and are referenced under our commitment of “Structurer des solutions de financement pour soutenir la transition durable de nos clients” on p.28 and p.29 and refer, among others, to :

- the number of advice given by our House Loan Advisors referring to government and private subsidies in order to stimulate renovation projects,
- the number of ESG Questionnaires (*) filled out as part of a funding application for residential or professional real estate ,
- the percentage of Energy Performance Classes A & B exposures in our Residential Real Estate Loan Portfolio,
- the number of electric car loans and leasings

For Sovereign exposures, Spuerkeess applied the ESG Sovereign Risk Scoring methodology (where the climate & environmental dimensions/factors were weighted of 40%) on exposures as of 31/12/2020. Spuerkeess has recently developed a sectoral exclusion policy in Q2 2021 that applies to certain upstream-sectors that are considered to have significant adverse impacts on the climate and/or the environment.

Targets relating to the second most significant impact area “Social inclusion through education and awareness-raising about sustainable development” are more of a qualitative nature and are featured on page 33 of the Sustainability Report.

(*) The impact analysis on residential (housing) or professional real estate loans helped us to conceive a questionnaire (enabling data ESG collection in conjunction with the customer), which includes questions referring to material ESG impacts. It will later feed into an overall ESG performance score.

See targets disclosed all along the report at the end of each of our commitments on pages 23, 28, 29, 31, 33, 35, 37, 41 and 44.

3.2 Sustainable practices with clients and customers

Specifically, we take several initiatives showing our support to our clients and customers on a daily basis and in all their projects :

- We finance housing for individuals, especially for the purchase of their first home,
- We help individuals plan their future savings,
- We protect our customers from over-indebtedness throughout the credit-granting process,
- We are actively involved in raising awareness among the younger generation by providing financial education around the need for savings and financial planning in all its aspects.
- We support the development of local businesses, in particular by financing small and medium-sized enterprises.
- We participate in the development of national and regional public governance and domestic civil society by financing local public and para-public authorities.

In late 2020, we introduced the “one Stop Shop” concept to advise our customers on government-funded and private subsidies to stimulate renovation projects. This concept will be further developed by integrating other environmental aspects besides pure energy efficiency-related aspects.

We conceived a questionnaire addressing ESG issues pertaining to the funding application for professional and residential real estate loans that are completed in conjunction with the customer. It subsequently raises awareness for sustainability issues among customers and helps us to calculate overall ESG performance scores for each of them.

Finally, we introduce financial education and raise awareness for sustainability issues to create a healthy client-bank relationship where each stakeholder understands the issues and potential benefits. Through dialogue and knowledge sharing, Spuerkeess has the ambition to help its customers and suppliers to detect, assess and manage sustainability risks and adverse impacts related to their activity, the assets financed or the assets under management (AuM) held by the bank. We will focus on further developing our solutions and advisory services to ensure that we can support our customers’ sustainability ambitions. We are continuously building capacity among all bank employees who are client-facing to enable them to engage with clients, especially those in high impact sectors.

See pages 5, 6, 9 and chapters “Structurer des solutions de financement pour soutenir la transition durable de nos clients” (p.24-29), “Education financière et sensibilisation au sujet du développement durable” (p.32-33) and “Développer le dialogue, l’engagement et le partenariat avec les parties prenantes” (p.42-44).

Principle 4

Stakeholders

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society’s goals.

4.1 Stakeholder consultation, engagements and partnerings

Through our triennial materiality assessment, we engage and consult with a range of internal and external stakeholders, including the Bank's sole shareholder (represented by the Bank's Board of Directors & Executive Committee), Bank staff (represented by the CSR Delegates), the customers, and the suppliers.

In 2020, we strengthened our commitment and raised awareness among our suppliers on issues related to sustainability, corporate social responsibility, ethics, and transparency. During individual meetings with six priority suppliers, we raised their awareness on sustainability issues, enabling Spuerkeess to further develop the ecological, social and good governance choices applied to its own supply chain.

In 2020, we entered a partnership with an energy advisory company which helped us to introduce and apply the "Bilan Carbone" method on Spuerkeess corporate level and develop an advisory tool for government and private subsidies related to energy renovation programs.

Starting November 2019, we established a formal collaborative relationship with a Climate and ESG Expert to explore the bank's overall exposure to climate-related and environmental risks. Based on multiple topical exchanges, we started this process leading to an in-depth exploration of various research questions and the development of internal measurement and assessment tools for parts of the bank's portfolio.

In addition to this, we engaged less formally with a range of stakeholders throughout the year.

See chapters "Développer le dialogue, l'engagement et le partenariat avec les parties prenantes" (p.42-44), "Gouvernance et Ethique : Etre "Employer and Bank of Choice" (p.44), "Note méthodologique d'analyse de pertinence" (p.50-52), "Analyse de matérialité" (p.54) as well as section "c. Secteur Sovereigns" (ESG rating in collaboration) (p.55-56) and "Bilan carbone" (collaboration with energiagence) (p.58).

Principle 5

Governance and target setting

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

5.1 Governance structure

"In 2020, we strengthened the Bank's sustainable development governance structure to enhance expertise and formalize our decision-making.

The Board of Directors defines the strategic orientations of Spuerkeess and ensures their implementation by the Management Committee.

The Executive Committee is in charge of the day-to-day management of the Bank and implements the strategic orientations defined by the Board of Directors.

The Sustainability Committee, composed by representatives from the different banking functions, ensures that the objectives of the Bank's sustainable development strategy and action plan are met. It reports regularly to the Executive Committee on the progress of the implementation of the Bank's commitments. The Sustainability Office supports the Sustainability Committee in the implementation of the sustainability development policy. The Risk Management department will increase its involvement over time due to regulatory requirements for sustainable finance and corporate social responsibility. "

See chapter "Notre gouvernance responsable" (p.17-18).

5.2 Initiatives and measures	<p>"Our approach to responsible and sustainable banking is led by the Board of Directors, the Management Committee and the committees specifically dedicated to ESG.</p> <p>To ensure commitment to our ""Transition Enabler-Strategy"" and the ""Principles"", we involve our employees, among others, through:</p> <ul style="list-style-type: none"> - communicating the main orientations of our sustainability development strategy, - organising workshops on Sustainability issues with the Sustainability delegates (currently 67 in number), - general ESG trainings but also more practical trainings (starting june 2021), whose objective is to understand the ESG challenges of the Bank's clients." 	See chapter "Notre gouvernance responsable" (p.17-18).
5.3 Governance structure for implementation of the Principles	Our sustainability governance structure will support the implementation of the "Principles". We recently created 6 workgroups which are underlying the Sustainability Committee. These workgroups focus on following topics: Governance & Regulatory Compliance, ESG loan ratings, ESG debt & equity instruments rating, commercial opportunities, Corporate ESG communication and awareness-raising, Monitoring & Reporting.	See chapter "Notre gouvernance responsable" (p.17-18).
We have made good progress in establishing a governance structure ensuring that the "Principles" are implemented effectively, including managing significant impacts, besides setting and monitoring targets. 2021 and 2022 will be dedicated to strengthen ESG integration into our decision-making process, risk assessment and investor dialogue.		
Principle 6	Transparency and accountability	
We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.		
6.1 Progress on implementing the Principles for Responsible Banking	<p>We have published for the first time our alignment with the "Principles" and progress made towards the priorities set out in our Sustainability Strategy, and will continue to do so annually. Full details of our progress made this year against our ESG priorities and targets can be found throughout this report.</p> <p>We have now set out a plan for our continued efforts on material ESG topics and UNEP FI Principles for Responsible Banking, including enlarging the scope of our impact analysis and target setting and monitoring, where we will consider the EU Taxonomy and TCFD.</p>	See chapter "Mot du président" (p.4-5).

This self-assessment represents our first year of reporting against our implementation of the Principles for Responsible Banking.

We extend the impact analysis from 53% of the outstanding assets in our balance sheet to at least 80% and will also apply the impact analysis to the AuM for customers and investors by end of 2022. We aim to progressively increase the share of "green" assets among exposures in our balance sheet to the main sectors generating CO2 emissions (sectors listed in the European Taxonomy) in order to align with the Paris Agreement.

We will thus consider the measurement of CO2 emissions and carbon intensity of all assets falling within the scope of climate sensitive sectors. We will continuously strengthen ESG integration into decision making, risk assessment and investor dialogue.

IMPRESSUM

- Photos :** Spuerkeess-Service Marketing, Flavie Hengen
p.46 & p.49 © Chris Weyland
- Layout :** Spuerkeess-Service Marketing
- Impression :** Imprimerie EXE
- Editeur :** Banque et Caisse d'Épargne de l'État, Luxembourg
établissement public autonome
1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg B30775



Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg, établissement public autonome
1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B30775