

Evaluation détaillée du rapport du comité sociétal

Principe 1 NewB maintient un dialogue constructif avec le comité sociétal afin d'établir le climat de confiance nécessaire à la bonne évolution de la charte et à la bonne implémentation des valeurs au sein de NewB.

2 trèfles

NewB a clairement la volonté de mettre les informations à disposition du Maatschappelijk Comité Sociétal ("MCS") et de répondre à ses questions. Jusqu'à présent, l'initiative en la matière est toujours venue du MCS. La banque prend peu d'initiatives.

Toutefois il s'agit d'une responsabilité "partagée" : les initiatives doivent venir des deux côtés. La banque a rarement demandé l'avis du MCS sur certains sujets.

Le MCS estime également qu'il doit renforcer ses contacts avec la banque. Cela s'est trop peu fait en 2021. Réagir plus vite et pas après les faits.

La banque suit ses valeurs et les principes en interne par le biais du Handvest Comité Charte. Cependant, il y a un chevauchement. Et le rôle du MCS et du Handvest Comité Charte doit être clarifié. Le MCS doit convenir d'une manière plus efficace de travailler avec la banque afin d'obtenir un meilleur dialogue sur les valeurs de la banque et leur application dans l'année à venir.

Principe 2 La charte de NewB est le fruit d'un processus participatif au sein duquel les coopérateur·rice·s et autres parties prenantes sont impliqué·e·s.

2 trèfles

Les objectifs éthiques pour ce principe ont été partiellement remplis cette année 2021. En effet, NewB a informé ses coopérateurs.trices sur la charte mais les moments de participation programmés avec les coopérateurs.trices A et B ont été trop peu nombreux.

Néanmoins, il est important de souligner que la charte a été retravaillée pour être plus lisible et dynamique. De plus, une plateforme participative (Labo) a été mis en place pour faciliter les processus participatif.

Le contexte sanitaire ainsi que les urgences relatives au développement de la banque expliquent en grande partie cet écart. Nous comprenons le contexte et notre évaluation de 2 pétales doit être vue comme un encouragement à intégrer davantage de processus participatif en 2022. Les défis pour NewB seront nombreux l'année prochaine et l'implication des coopérateurs.trices sera d'autant plus nécessaire.

Principe 3 La culture d'entreprise de NewB est basée sur les valeurs statutaires de la coopérative et sur les principes qui en découlent tels que formulés dans la charte.

1 trèfle

Le comité sociétal estime que NewB doit encore mettre des choses en place pour être plus aligné avec la charte. Ce principe n'est pas encore mesuré par NewB. Un seul pétale exprime une volonté qui n'a pas encore été mise en œuvre.

L'indicateur en objet se doit d'être réalisé et analysé par la direction RH. En observant le travail intérieur à l'entreprise et le résumé de réunions synthèses à différents niveaux (team – direction – conseil d'administration), le comité sociétal constate qu'en 2021 la priorité de l'équipe a été de poser les fondations du fonctionnement de la banque, de ses employés et le respect des obligations légales.

L'équipe de direction est consciente que cette mesure reste à implémenter si possible en 2022 grâce à une enquête qualitative interne et le recrutement de nouveaux collaborateurs.

Principe 4 Le document de la charte relève de la responsabilité du comité sociétal qui évalue périodiquement la pertinence des principes qui s'y trouvent au regard de l'évolution des activités de NewB et de la société.

1 trèfle

Au regard du développement de banque et de la phase de structuration du MCS, le comité sociétal estime qu'il est encore trop tôt pour juger de la pertinence des principes et que plusieurs exercices annuels doivent encore s'écouler que pour pouvoir se prononcer valablement à ce sujet. Toutefois, suite aux échanges avec l'équipe, de leurs inputs, et sur base de la réalité constatée en 2021 par les membres du comité, des propositions de modifications de la charte ont été faites. Pour prendre connaissance de ces propositions, veuillez-vous en référer aux amendements à voter lors l'Assemblée Générale de ce 11 juin 2022.

Principe 5 La mise en pratique concrète des principes de la charte relève de la responsabilité du conseil d'administration mais reste néanmoins l'objet d'un dialogue avec le comité sociétal.

1 trèfle

Le MCS et le conseil d'administration n'ont pas encore trouvé d'indicateur pertinent pour mesurer la mise en pratique concrète des principes et le dialogue entre eux, bien qu'une volonté soit présente des deux côtés.

Ce principe, à l'instar du principe 2, souligne l'importance pour le conseil d'administration et le MCS d'apprendre à se connaître et de mieux coopérer.

Principe 6 Le comité sociétal peut être à tout moment saisi pour avis sur un sujet lié aux valeurs de NewB et à leur application.

1 trèfle

Le comité sociétal estime qu'il doit, tout autant que NewB, mettre des choses en place pour être plus aligné avec la charte. Une volonté est présente des deux côtés mais trop peu d'efforts sont faits.

Le MCS n'a jamais été saisi pour un sujet en 2021, ni par un coopérateur directement depuis la boîte mail disponible sur le site de la banque, ni par un membre de l'équipe NewB ou son Conseil d'Administration.

Dans le premier cas, le MCS se questionne sur le fait qu'aucun coopérateur ne se serait interpellé sur une valeur de base (inclusion, sobriété, simplicité, ...). Il est probable que des plaintes à ces sujets aient été envoyées sur info@newb.coop et ait eut une réponse par l'équipe NewB sans pour autant que le MCS n'en soit avisé ni saisi. Un travail devrait se faire au niveau du site pour que le comité sociétal soit mieux représenté dans "Aide et Contacts" et pour que les plaintes ayant attrait à

l'éthique soient également envoyées vers le MCS qui serait libre de s'en saisir ou non. Une sensibilisation devrait également se faire au niveau du team NewB pour qu'ils identifient les matières concernant le MCS et diminuer ainsi la méconnaissance de son rôle.

Pour le deuxième cas, le MCS se questionne sur sa non-implication sur des processus concernant les valeurs ou des indicateurs de la charte. Plusieurs exemples en 2021 représentent des opportunités manquées entre le Comité de Direction et le MCS.

Ainsi, le comité sociétal choisit de s'attribuer une note sévère concernant cet indicateur et met une priorité à cotravailler mieux avec l'équipe NewB en 2022.

Principe 7 Outre ses obligations légales concernant la mise en place d'un système d'alerte (whistleblowing), NewB dispose d'une procédure interne permettant à tout membre du personnel d'interpeler l'ensemble de l'équipe opérationnelle sur des pratiques qui questionnent la mise en œuvre des principes repris dans la charte.

3 trèfles

Pour ce principe, le MCS attribue 3 trèfles. Cette bonne note se justifie car la banque a mis en place deux séances de sensibilisation auprès de la team NewB durant l'année. Au départ nous trouvons que 2 séances était un nombre relativement faible. Après discussion avec la team Newb, le fait qu'il y ait beaucoup d'autres sujets à aborder avec les employés durant l'année (cybersécurité...) nous fait dire que ces séances sont suffisantes et permettent un équilibre dans la quantité d'informations à transmettre à la team NewB.

Pour atteindre 4 trèfles, nous devrions faire une analyse plus approfondie du traitement par NewB des alertes reçues au cours de l'année. C'est à notre agenda pour 2022.

Principe 8 Le comité sociétal effectue un suivi régulier des indicateurs et fait, une fois par an, un rapport à l'assemblée générale concernant l'application des valeurs au sein des activités de NewB au cours de l'année écoulée.

1 trèfle

Pour l'évaluation de ce principe le MCS a estimé que le suivi des indicateurs n'a pas été régulier. Le travail du MCS est affecté par un important turnover des équipes au sein du MCS et de NewB. Ceci se traduit en un manque d'expérience pour comprendre et faire le suivi des indicateurs, mais aussi pour les évaluer. Le MCS estime aussi que le fonctionnement des mécanismes internes pour travailler sur la connaissance et l'importance des valeurs de la charte peut être amélioré.

Avec l'arrivée des nouveaux membres et le départ des certaines personnes ayant une considérable expérience dans le MCS, l'organisation du travail a du mal à être trouvée. Alors le MCS a pris du temps à s'organiser soi-même et l'évaluation des principes a été affecté. Ce manque d'organisation a aussi négativement affecté la motivation des certains membres car le sens de leur travail n'a pas été trouvé.

Le MCS recommande l'établissement d'un programme d'accompagnement (onboarding) pour tous les nouveaux membres au sein du MCS. De même, les mécanismes internes de NewB concernant la charte et les principes doivent être perfectionnés.

Le pétale attribué correspond à la présentation de ce rapport annuel. L'évaluation a été faite de la meilleure manière possible, prenant en compte les limites mentionnées ci-dessus.

Principe 11 NewB travaille activement à rendre sa gouvernance (c'est-à-dire sa manière de gérer la coopérative) démocratique. Sa gouvernance peut être définie comme : « une nouvelle manière d'entreprendre caractérisée par une prise de décision commune où tout le monde est le ou la partenaire de tout le monde ».

3 trèfles

Les assemblées générales (AG) sont le lieu principal où s'exerce la démocratisation de la gouvernance. Les AG ont été organisées en présentiel et virtuel toujours, ce qui répond à l'objectif d'intégrer les coopérateurs.trices dans la gouvernance de la banque en facilitant l'accès aux AG. En 2021 les statuts ont été changé pour permettre de voter en ligne en amont de l'AG

Par ailleurs, une plateforme de participation a été lancée en 2021 : <https://labo.newb.coop/fr-BE/>, afin de faciliter l'information, la consultation et la participation des coopérateurs aux évolutions de la banque. Cette volonté de faciliter la participation répond au principe 11 de la charte et illustre également la volonté de NewB d'inclure de plus en plus des coopérateurs.trices dans les prises de décision.

A cela s'ajoute l'envoi et diffusion réguliers de newsletters et des articles sur le blog afin de tenir les coopérateurs.trices informées des évolutions de la banque et de pouvoir y réagir.

Force est de constater que NewB répond activement à ce principe de la charte.

Nous ajoutons que les coopérateurs A et C ont été consultés à plusieurs reprises. En mars un dynamisme de cocréation sur le sujet des règles ISR s'est mis en place, en avril sur les changements statutaires, en juin sur la meilleure approche pour un NewB Bank on Tour. Pour la création de la sicav NewB Invest, un comité de suivi a été formé avec des organisations membres. Le MCS suggère de mieux visualiser les interactions avec les organisations membres, éventuellement via labo, pour souligner de quelle manière ils ont été impliqués dans les prochains objectifs de la banque.

Principe 12 NewB organise différents moments de participation de sorte à encourager ses client·e·s, coopérateur·rice·s, organisations membres et ambassadeur·rice·s à s'impliquer autant que possible dans le développement de la banque.

3 trèfles

Deux indicateurs sont proposés et suivis par NewB pour l'atteinte de l'objectif de ce principe : le nombre de moments de participation de différents niveaux organisés et la diversité des publics atteints et de participants.

La participation des parties prenantes s'organise suivant différents niveaux:

- L'information (par le biais de newsletters mensuelles, de posts sur les réseaux et d'articles de blog, et lors de l'AG et des soirées régionales)
- La consultation, la concertation et la co-décision (via la plateforme en ligne Labo entre autres (cfr ci-dessous))

La tenue d'évènements n'a pas été aisée spécifiquement dû aux conditions sanitaires qui ont mis à rude épreuve l'organisation d'évènements en tout genre.

Pour cette raison l'année 2021 a été l'occasion d'intensifier les initiatives en ligne pour permettre cet échange. Les changements statutaires de juin ont ainsi permis aux coopérateurs de voter à l'avance

et en ligne, ce qui a presque quadruplé le nombre de votes : presque 1000 en juin en ligne lors de l'AG et presque 4000 lors de l'assemblée générale spéciale au sujet du fonds d'investissement en septembre. Les sessions d'information sur ce fonds ont également atteint plus de 2000 personnes en décembre et janvier.

Ainsi un projet de participation en ligne a vu le jour : Labo. Par ce biais le pôle Vie Coopérative entend donner la voix à tout.e coopérateur.rice/client.e.s sur divers sujets tout au long de l'année. On remarque également que le site internet comporte un onglet clairement intitulé « Vie Coopérative » qui renvoie vers différentes manières de s'informer, d'agir ou d'interpeller.

Par ailleurs, on constate que l'objectif de diversité des publics n'est pas encore atteint car le public reste encore fort francophone et masculin. L'élargissement de ses publics et la parité homme/femme, néerlandophone / francophone reste un des objectifs éthiques de NewB pour les années à venir.

Pour l'année écoulée nous notons donc que NewB cherche à respecter les valeurs qui sous-tendent ce principe et a mis certaines actions en place, malgré un contexte sanitaire difficile. L'ouverture du premier pop-up à Gand au printemps 2022 est un pas dans le bon sens pour augmenter la diversité au sein du public de coopérateurs et clients NewB.

Principe 13 Indépendamment des processus participatifs et réunions organisées, NewB reste au maximum ouverte aux commentaires, recommandations et conseils formulés par ses coopérateur.rice.s au quotidien.

3 trèfles

Les commentaires, recommandations et conseils peuvent être adressés de trois manières à NewB :

- Par le biais d'enquêtes (via Labo depuis juin)
- Via les réseaux sociaux
- Par mail (info@newb.coop), téléphone ou en présentiel lors d'évènements ou de sessions en ligne

La priorité de NewB reste d'être à l'écoute et d'être tourné vers les coopérateur.trice.s et client.e.s en tout temps.

Depuis le début de l'année 2021, NewB a développé davantage son service client en renforçant son équipe et en développant avec Vie Coopérative une FAQ pour les questions récurrentes, tout en gardant des personnes disponibles pour répondre aux questions si besoin.

(Nous renvoyons au commentaire sur le principe 30 dans ce rapport pour plus de détails sur le fonctionnement et l'organisation du service client).

Les suggestions ou demandes récurrentes et/ou pertinentes sont transmises tant aux collègues concernés qu'un rapport est remis au comité de direction.

Pour l'année à venir nous suggérons de partager avec le comité sociétal et les coopérateurs les propositions transmises au comité de direction afin de pouvoir en connaître le suivi.

Principe 18 Les produits bancaires et les solutions d'assurances proposés par NewB s'inscrivent dans ce modèle de banque simple avec un appétit de risque limité et répondent aux besoins des coopérateur·rice·s/client·e·s.

2 trèfles

Le respect de ce principe est purement qualitatif, il s'agit de mesurer si les coopérateurs sont satisfaits des produits proposés par la banque par rapport à ce qui leur avait été annoncé dans le prospectus initial du projet NewB, de savoir si à leur yeux les produits répondent aux critères de simplicité, de lisibilité et de transparence. Le conseil d'administration a mené une réflexion quant à ce point en 2021, qui n'a pas été partagée avec le MCS, et s'est estimé sur la bonne voie.

Le choix a été fait de sonder les coopérateurs au travers d'une première grande enquête de satisfaction ouverte à tous les coopérateurs du 24 janvier 2022 au 15 février 2022. Ce sondage est pertinent car il évalue autant la satisfaction des coopérateurs clients que des coopérateurs qui ne sont pas devenus clients. Un relatif succès semble atteint puisqu'au moins 3000 coopérateurs auraient répondu à celle-ci. A la rédaction du présent rapport, NewB en est à l'analyse des résultats avant communication.

En conclusion concernant ce principe, le comité sociétal estime que NewB met des choses en place pour être plus aligné avec la Charte mais dont les résultats ne sont pas encore mesurables et dont il sera également nécessaire de vérifier que les conclusions se transforment en améliorations concrètes. Les indicateurs afin de vérifier la bonne exécution de ce principe se doivent ainsi d'être encore affinés.

Le comité sociétal veillera à suivre de près le suivi de l'enquête menée.

Principe 19 NewB ne spéculé pas.

3 trèfles

Mis à part le placement temporaire de NewB dans la SICAV de ses fonds, il nous a été rapporté qu'aucun investissement pour le compte propre de la banque n'a été effectué au cours de l'année 2021 et que l'ensemble des ressources financières susceptibles d'être investies est resté sur des comptes de la Banque Nationale de Belgique. Par conséquent, il nous apparaît évident que la banque n'ait pu mener d'opérations spéculatives sur des investissements encore inexistantes durant la période évaluée. En outre, le MCS estime que la politique d'investissement (et plus particulièrement la section 5.e.) ainsi que les indicateurs retenus assureront le respect et le suivi de ce principe à long terme, tout en offrant la flexibilité à la banque de l'outrepasser pour des raisons légales ou de réduction du risque.

Principe 20 NewB gère ses activités de sorte à s'exposer consciemment et de façon mesurée au risque.

3 trèfles

L'activité bancaire est par définition une activité de gestion du risque. NewB ne peut faire sans prendre des risques, il importe donc de les gérer au quotidien. A cet égard, deux actions se développent au sein de la banque.

Premièrement, NewB est attentive aux divers risques et met en place des actions prospectives pour y faire face. La banque s'attèle au mieux à respecter ses valeurs tout en cherchant l'équilibre nécessaire à sa pérennité et à la réussite de son projet de banque éthique. Par exemple, l'inclusion

est une valeur pour laquelle il faut savoir trouver un équilibre entre l'octroi et la prise de risque. Cela est pris en compte dans les décisions d'octroi de crédit afin de rester plus inclusif qu'une banque traditionnelle mais en restant prudent malgré tout. De plus, la gestion du risque ne se limite pas uniquement au risque financier mais aussi à d'autres type de risques. Nous pouvons par exemple citer le risque "cyber" pour lequel des formations sont mises en place au sein de la structure.

Deuxièmement, la discussion entre NewB et le régulateur BNB est ouverte et régulière. Elle permet à la banque de profiter de l'expertise en gestion du risque de l'autorité compétente nationale.

En conclusion, il ressort de nos échanges avec NewB que la gestion du risque a bien pris sa place dans le quotidien de l'équipe Risk qui informe toute l'équipe très régulièrement. Ouf et merci!

Principe 21 NewB opte pour un financement stable en se finançant exclusivement grâce à ses coopérateur·trice·s (fonds propres) et/ou ses client·e·s (dépôts de la clientèle).

4 trèfles

Pour l'année 2021, il a été observé à partir des bilans comptables qu'aucune autre source de financement autorisé par ce principe n'a été effectué. D'après nos échanges avec les responsables de NewB, aucun financement à long terme, autre que le celui prévu par la levée de fonds propres, n'est à l'ordre du jour pour l'année 2022.

Principe 29 NewB veille à ce que le respect des droits des consommateur·rice·s et la protection de leurs intérêts forment la pierre angulaire de son approche commerciale et percolent au sein de ses équipes.

3 trèfles

NewB s'est prémuni au travers de ses statuts de lier la rémunération de ses employés à de la rentabilité de vente contrairement à d'autres acteurs du secteur. En dehors d'aider la banque à croître, les commerciaux n'ont donc pas d'intérêt à ce qu'une personne spécifique achète leur produit et peuvent donc travailler plus facilement dans l'intérêt du consommateur.

En réactif et sur base mensuelle, les plaintes et difficultés des clients-coopérateurs remontent vers le comité de direction qui en prend connaissance et les fait analyser par le service Customer support. Les plaintes pertinentes sont ensuite partagées vers l'ensemble de l'équipe exécutante. Ce processus permet d'ancrer la culture d'entreprise au service des clients-coopérateurs.

En proactif, NewB peut aussi vérifier la satisfaction du consommateur au travers d'enquêtes à l'instar de celle de janvier 2022 dont les résultats ne sont pas encore connus.

Le comité sociétal observe qu'au niveau des processus, NewB travaille en parfait alignement avec la charte sur ce principe. Il manque néanmoins un contrôle aléatoire et sporadique du comité sociétal dans le traitement d'une plainte pour mesurer si le processus se traduit effectivement au maintien d'une culture orientée vers la protection du consommateur. Ce point est d'autant plus important que la croissance de l'équipe interne est rapide et que la mémoire collective est limitée par un agrandissement et une rotation rapide des équipes.

Principe 30 NewB veille à répondre aux besoins de ses coopérateur·rice·s de la meilleure manière possible et à ce que ses valeurs de proximité et d'inclusion ne soient pas oubliées, malgré le caractère digital de NewB.

3 trèfles

Le service client est un pôle qui a bien grandi dans le courant de l'année 2021 et qui se structure au fur et à mesure. Actuellement le service se compose d'une "première ligne" externalisée auprès du partenaire Village n°1: une entreprise qui favorise l'accès au marché du travail pour des personnes en situation de handicap ou en réinsertion professionnelle. Ainsi que d'une "seconde ligne" composée d'une équipe en interne chez NewB. Des généralistes et des spécialistes composent le pôle. Une grande majorité maîtrise aussi bien le français que le néerlandais, bien qu'une minorité ait le néerlandais comme langue maternelle.

Les équipes se mobilisent quotidiennement pour répondre au mieux aux questions entrantes et portent une attention particulière aux éléments suivants : rapidité de la réponse et résolution de la demande ; technicité de la question et de la réponse à apporter ; langue de l'utilisateur.

Sur l'année 2021 32.000 demandes par email ont été traitées et près de 37.000 entretiens téléphoniques ont été menés. 75% des demandes sont en français, 25% des demandes en néerlandais. L'équipe affiche un taux de rappel (si l'appel a été manqué) de 100%.

Il apparaît que 77% des demandes par email a une première réponse dans les 24h (hormis un accusé de réception automatique et immédiat) et que 78% des demandes sont résolues en moins de 7 jours.

La première ligne est formée aux questions générales et aspects de base. Elle est en mesure d'offrir un accompagnement et un support technique pour les questions standard. La seconde ligne dispose d'un savoir varié et spécialisé qui permet de répondre aux questions plus spécifiques qui leur parviennent. Uniquement ces derniers ont accès aux comptes et données des clients de la banque.

Enfin les appels entrants sont attribués en fonction de la langue de l'interlocuteur et de la personne répondant. Les appels en néerlandais sont redirigés vers les personnes bilingues. Il arrive en période de rush qu'aucune personne bilingue ne soit disponible et que la réponse se fasse en français dans ce cas. En cas d'indisponibilité temporaire, les clients sont systématiquement rappelés.

Le service client participe également au groupe de travail inclusion. Plusieurs pistes et réflexions sont en cours, bien que celles-ci doivent être applicables par une équipe avec un nombre d'effectifs limité. Le groupe de travail inclusion a entamé son travail en mars 2021 (et est actuellement à l'arrêt en 2022).

Le service client se rend disponible par téléphone et par email afin de pallier le manque de familiarité de certains avec le site internet. Aucune limite de temps n'a été indiquée dans les échanges.

L'équipe réfléchit également à d'autres moyens d'expliquer certains points récurrents (tutos vidéos, etc.).

L'idée de créer des pop-ups dans certaines villes permet également de faire un pas vers une plus grande proximité avec le public NewB dans son entièreté.

Comme tout service qui commence, le service client a connu et connaît encore quelques maladies de jeunesse. Durant l'année 2021, le service client s'est considérablement amélioré et le service n'en devient que meilleur. Le mot d'ordre donné est d'être au service du client et l'équipe semble œuvrer

entièrement en ce sens-là. L'enquête de satisfaction menée par NewB semble indiquer que les clients sont majoritairement satisfaits de leur expérience avec le service client.

Nous notons que des efforts peuvent encore être fournis en termes de langue et de rapidité de réponse donnée.

Nous indiquons également comme piste de réflexion à la banque et au service client de se pencher sur les possibilités et la faisabilité d'intégrer en interne certaines personnes de Village n°1.

Principe 32 NewB accorde une grande importance au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles de ses coopérateur·rice·s-client·e·s.

2 trèfles

Le MCS donne 2 trèfles à ce principe. NewB a mis en place des systèmes pour assurer que la vie privée est respectée dans toutes les démarches de la banque. Le comité sociétal a constaté que des sessions de sensibilisations sont données aux employés en diverses formes. Chaque employé reçoit une formation durant l'onboarding et après pendant des présentations internes régulières où les politiques de respect de la vie privée sont également rappelées. Un atelier externe avait été communiqué pour l'année 2021 mais il n'a pas eu lieu. Néanmoins, les formations internes sont disponibles pour tous les membres.

Grâce à ces actions, NewB n'a connu aucune plainte dans l'année 2021. Il y a bien eu des incidents qui ont été détectés assez rapidement et des mesures pour contrôler l'impact ont été prises.

Toutefois, les politiques sont bien présentes dans NewB, mais elles ne sont pas encore formalisées. Il reste à mettre en place tous les processus pour gérer de possibles fuites même si tous les employés sont formés et que le chemin pour alerter est bien connu.

Il existe une responsabilité partagée entre le service Juridique et les autres services en relation directe avec le client. Le MCS estime qu'il est opportun d'organiser des ateliers interservices à d'intervalles réguliers à ce sujet afin que chacun puisse travailler ensemble à la mise en œuvre de ce principe. Le comité sociétal et NewB ont trouvé un accord pour que des formations formelles soient données à fréquence régulière. Le comité sociétal suivra aussi que toutes les politiques présentes soient bien formalisées pour assurer le respect de la vie privée.

Principe 35 NewB accueille de manière constructive les remarques, réclamations ou plaintes de ses coopérateur·rice·s-client·e·s et s'arrange pour que l'introduction d'une plainte puisse se faire sans obstacle et sans frais. Le traitement des plaintes se fait de manière honnête et transparente.

3 trèfles

Si un client pas trouvé satisfaction auprès du Service Clients par téléphone ou via info@newb.coop, il est possible d'envoyer une plainte via plaintes@newb.coop. Il s'agit d'un premier niveau d'escalade interne de problèmes éventuels. Un second niveau d'escalade, externe est disponible via l'Ombudsman des Assurances et l'Ombudsfm pour les matières bancaires.

Le dépôt d'une plainte se fait sans frais et de manière aisée en ligne.

L'adresse email de référence pour les plaintes est gérée par le service client et un reporting trimestriel est fait auprès du département Compliance de NewB.

Sur l'année 2021, 70 plaintes ont été déposées dont 19 concernent les assurances.

Une plainte est traitée en interne par la banque. L'Ombudsman fédéral se tourne vers le département Compliance de la banque afin de récolter des informations et des explications. Depuis le lancement de la banque ceci est arrivé 4 fois, et l'Ombudsman a à chaque fois validé le traitement proposé par NewB.

Le nombre de plaintes est remonté au CA, et des mesures correctives ont été entamées au fil de l'année avec les départements concernés.

Une piste de travail pour l'année 2022 est de structurer le suivi des plaintes récurrentes tant au sein des départements que du reporting auprès du CA.

Principe 36 NewB est consciente que toute activité, et en particulier dans le secteur financier, peut générer des conflits d'intérêts. NewB met en œuvre une politique permettant d'identifier, de contrer, de neutraliser ou de divulguer ces conflits d'intérêts.

3 trèfles

Suites aux différentes rencontres avec le département Compliance, nous considérons que NewB est consciente de la spécificité du domaine, et des risques liés, notamment en termes de conflits d'intérêts.

Des actions de sensibilisation sont organisées régulièrement : formation de chaque nouvel employé, une formation par an pour tous (« reminder annuel »), multiples canaux pour permettre à tout employé de signaler un potentiel conflit d'intérêt, révision annuelle du texte encadrant cette politique de gestion, etc. De plus, nous constatons que les dysfonctionnements signalés via cette procédure, sont traités correctement. Enfin, divers rapports annuels (état du contrôle interne, risque de blanchiment, etc.) sont en cours de rédaction en parallèle du rapport du MCS. Il est donc difficile de pouvoir en tenir compte pour cette évaluation.

Dès lors, le MCS accorde 3 trèfles sur l'application du principe 36. Le dernier trèfle pourrait être accordé si les agendas croisés du MCS et de l'équipe NewB, permettaient d'obtenir les rapports annuels sur le contrôle interne, assez tôt pour que le MCS puisse l'investiguer et en tenir compte dans son rapport d'application de la charte.

Principe 37 NewB communique de manière honnête et transparente afin que les coopératrices et coopérateurs puissent participer au processus décisionnel de façon éclairée.

2 trèfles

Nous avons évalué le respect de ce principe à 2 trèfles. En effet, nous estimons que NewB respecte ce principe dans l'ensemble de sa communication. Par ailleurs, le département communication/marketing au sein de NewB a vécu plusieurs changements en termes de ressources humaines en ce début d'année 2022, ce qui a entravé la transmission d'information de NewB vers les membres du MCS. Aussi le comité sociétal, composé de bénévoles, reconnaît avoir des ressources limitées pour suivre et évaluer ce principe.

Comme recommandation, nous suggérons de mettre en place un questionnaire de satisfaction / une enquête concernant l'implémentation de ce principe auprès des coopérateurs.trices durant les AG. Une enquête avait été proposée en 2021 mais la méthodologie d'interprétation des résultats devait encore être précisée.

Par ailleurs, nous suggérons que ce principe soit davantage mis en lien avec les compétences du département vie coopérative qui est en charge de l'organisation des AG, l'organe de décision des coopérateurs.trices.

Principe 41 NewB privilégie un caractère informatif et didactique pour sa communication plutôt qu'une approche résolument promotionnelle et évite de lier ses produits à des symboles ou des attributs émotionnels non-pertinents. En aucun cas NewB ne fait usage de publicité intrusive, discriminatoire, sexiste ou stéréotypée.

3 trèfles

Nous évaluons le respect de ce principe à 3 trèfles. En effet, NewB porte une attention particulière à l'inclusion d'un public diversifié dans ses communications. Par exemple, ce sont des coopérateurs.trices qui sont les visages de la banque et non des mannequins professionnels. Ensuite, en 2021, NewB n'a reçu aucune plainte concernant ses campagnes de communication.

Pour l'année prochaine, il appartiendra au MCS et à NewB d'aller plus en profondeur dans le rapportage des actions qui correspondent ou non à ce principe. Un manque de temps et d'effectifs nous a empêché de faire une recherche aussi approfondie que souhaitée.

Principe 42 NewB est transparente au sujet des financements qu'elle octroie ou facilite, que ce soit via des crédits aux particuliers ou aux professionnels, dans le cadre de sa gestion de liquidités via son portefeuille financier ou par les fonds d'investissement qu'elle distribue.

2 trèfles

Nous évaluons le respect de ce principe à 2 trèfles.

NewB travaille sa transparence en permanence afin de transmettre un maximum d'informations aux client.e.s. En novembre 2021, un onglet "transparence" a été créé sur le site internet de la banque afin de communiquer plus largement sur une pluralité de produits et services. Cet onglet est mis à jour régulièrement.

En ce qui concerne la communication sur les crédits octroyés, un listing n'est pas actuellement disponible (voir principe 64).

Par ailleurs, en 2021, le portefeuille financier ou les fonds d'investissement n'étaient pas encore proposés par la banque et donc n'est pas d'application dans l'évaluation de ce principe.

Principe 43 NewB fait preuve de la plus grande transparence en ce qui concerne ses produits et leur tarification.

2 trèfles

Nous évaluons ce principe à deux trèfles.

La création de l'onglet "transparence" sur le site de la banque a justement pour vocation à augmenter la transparence vis-à-vis des client.e.s et coopérateurs.trices.

Le comité sociétal reconnaît les actions menées par la banque en faveur d'une plus grande transparence. Malheureusement, nous manquons de temps et de ressources à ce stade pour faire

des enquêtes plus approfondies afin d'évaluer la communication sur chaque produit et service proposé par la banque. Ce manque d'informations nous oblige à limiter le nombre de trèfles, et à encourager autant l'équipe NewB que nous-mêmes, le MCS, à faire un effort en 2022 pour évaluer ce principe.

Principe 46 NewB mène en permanence un travail de co-création avec des associations et personnes qui ont un vécu et une expertise de première ligne sur les sujets de l'exclusion financière afin d'être au plus proche de leurs attentes et besoins.
3 trèfles

Un groupe de travail a été mis en place en mars 2021 concernant la question de l'inclusion financière, à laquelle 5 organisations-membres prennent part. La priorité a été mise sur l'aspect digital de l'offre et des services offerts par NewB.

Lors de notre analyse en vue de la rédaction du rapport annuel nous n'avons pas eu l'occasion de nous tourner vers ces organisations-membres pour avoir leur retour sur le travail effectué ensemble.

Après quelques mois d'existence, le département Vie Coopérative remonte le fait que l'agenda chargé de la plupart des organisations-membres rend compliqué la mise en place d'un agenda soutenu pour la tenue de réunions.

Nous notons cependant qu'une série de pistes à améliorer a déjà été listée et que le travail de réflexion a été entamé pour dégager des idées d'amélioration.

La création de pop-up stores, entre autres, répond au besoin d'offrir une solution et une approche non digitale.

Nous avons décidé d'accorder 3 pétales pour ce principe car un groupe de travail a été créé permettant d'initier un dialogue qui débouche sur un travail de co-création sur le sujet de l'exclusion financière.

Principe 48 En matière d'accessibilité, NewB assure à ses coopérateur·rice·s-client·e·s la possibilité de retirer de l'argent liquide aux distributeurs.
3 trèfles

Le MCS estime que l'exécution du principe 48 est en alignement avec la charte bien qu'il soit nécessaire de réviser la pertinence de l'indicateur utilisé pour démontrer le thème Inclusion et Accessibilité. Le principe, tel que défini, est respecté.

En effet, la charte demande en aspect pratique sur ce principe que NewB ne prenne pas de marge sur le retrait d'argent, d'autant plus que NewB n'utilise pas un réseau de distributeurs propres mais paie des frais uniques au nombre d'utilisations en plus de frais variables en fonction des montants retirés. Pour respecter ce principe, l'équipe de NewB s'est fixé pour objectif de facturer à ses clients le retrait au coût le plus proche possible de la moyenne d'un retrait. D'abord en se basant sur des moyennes théoriques et réalistes (70 cent par retrait) puis avec le temps en corrigeant ce montant sur bases de ce qui sera réellement facturés. Au moment du présent rapport, le retour d'expérience ne permet pas encore de tirer des conclusions fiables puisque les retraits aux distributeurs ne sont possibles que depuis septembre 2021, cependant les premières analyses indiquent que le calcul initial est assez proche de la réalité. Le fait que NewB révise sur base semestrielle le montant facturé à ses clients garantis que NewB arrivera dans la durée à facturer le montant avec le moins de marge possible et donc le principe 48 sera de facto garanti.

Pour autant, garantir que NewB ne fait pas de marge sur les retraits ne démontre pas que la banque est plus accessible qu'une autre et encore moins plus inclusive.

L'inclusion nécessite de s'inquiéter que le retrait bancaire, service de base nécessaire à toutes les catégories sociales et encore plus au moins favorisées, coutent réellement le moins possible à la personne ayant peu de revenus. Ces personnes seraient plutôt tentées de rejoindre une banque classique où le retrait est repris comme "sans frais" car ces banques rattrapent leurs coûts via d'autres frais, services ou produits liés. Pour que NewB soit dès lors plus inclusive sur cet aspect, le scénario parfait serait d'appliquer un prix conscient sur les retraits à l'instar des frais liés à la détention d'un compte, concept qui n'est pas nécessairement réaliste au regard du défi de viabilité de la banque. La recommandation du MCS est dès lors d'analyser ses processus pour s'assurer que son client soit bien conscient du prix qu'il paie pour ses retraits et pour qu'il soit amené à modifier son comportement pour qu'il réduise son cout au minimum. Par exemple, les personnes dépassant un certain seuil de frais de retrait par période pourraient se voir contactées personnellement par message automatique pour leur indiquer leur montant total sur la période, la projection sur une année à même utilisation et demander si elles souhaitent des conseils pour réduire ces frais (comme par exemple le fait de pouvoir retirer de l'argent gratuitement en magasin lors de paiements classiques et nécessaires).

L'accessibilité nécessite de s'inquiéter de la capacité réelle de savoir retirer de l'argent pour tous les utilisateurs, y compris ceux vivant dans les endroits les moins desservis par des distributeurs. Ainsi, l'indicateur choisi ne mesure pas si le client-coopérateur a réellement la capacité de facilement retirer de l'argent. La diminution du nombre de points de retrait est une réalité nationale, pour toutes les banques et encore plus pour NewB qui ne peut même pas compter sur des agences propres. La recommandation du MCS est que NewB réponde idéalement à ce besoin par sa capacité d'innovation, son intelligence collective et la mobilisation de sa vie coopérative. Une enquête qualitative auprès de ses clients-coopérateurs pourraient aider à caractériser le manque d'accès aux points de retraites (où, quand, pour quels besoins) et pourrait orienter des idées innovantes pour amener les personnes à pouvoir retirer de l'argent auprès de partenaires. Il n'est pas garanti que des solutions parfaites soient trouvées, mais NewB se doit d'essayer et tenter.

Le MCS continuera de suivre l'indicateur initial, qui reste bien entendu important, mais stimulera le département comptes et paiements pour brainstormer sur les deux points ci-dessous, au besoin avec l'aide de l'intelligence collective. Les conclusions devront probablement se convertir en nouveaux indicateurs.

Principe 51 NewB met en place des mécanismes favorisant la solidarité et l'inclusion au sein de ses produits d'assurance.

2 trèfles

Le MCS attribue 2 trèfles pour cette évaluation sur base des échanges avec l'équipe NewB et du travail sur les indicateurs pertinents pour évaluer ce principe. En effet, le MCS souligne l'attention et le professionnalisme éthique de l'équipe qui gère les assurances au sein de NewB. Il est important de souligner que la gestion des sinistres inclus un partenaire de NewB (AEDES) et nous évaluons ici la gestion globale des assurances. C'est-à-dire l'offre d'assurances, le conseil avant/pendant/après un contrat, et le cadre posé avec le partenaire.

Le MCS appuie les critères de partitionnement et le nombre limité de questions mis en place pour le calcul de la prime d'assurance. En effet, un nombre restreint d'informations, utilisé pour définir la tranche dans laquelle chaque client se trouve, a pour effet de réduire la segmentation par profil de

risque et porte ainsi les valeurs d'inclusion et de solidarité dans les produits d'assurance de la banque.

Le MCS n'attribue pas 3 pétales car il reste du travail à faire sur les indicateurs à utiliser pour évaluer ce principe dans le temps. Il nous semble important de pouvoir mesurer et donc objectiver l'évaluation de ce principe.

Principe 56 NewB procède à une analyse plus détaillée et au cas par cas des dossiers de demande de crédits classés en zone orange, c'est-à-dire des dossiers pour lesquels, sans être automatiquement exclus, il n'est pas certain qu'un crédit puisse être octroyé.

3 trèfles

Le MCS a accordé 3 trèfles à ce principe. En ligne avec les valeurs de la charte, NewB a mis en place un système d'analyse individualisé des dossiers qui seraient sans cela automatiquement refusés. Cette attitude inclusive rend possible au cas par cas l'accès au crédit à des personnes qui autrement seraient directement éjectées par système de scoring automatique. Ce système mis en place par NewB intègre à la fois le respect des dispositions légales, la possibilité pour les demandeurs de crédits de rendre compte de leur réalité au travers de l'intervention de l'expert crédit,

Principe 61 Grâce à son activité de crédit, NewB participe au financement de la transition écologique.

3 trèfles

Le MCS a accordé 3 trèfles à ce principe car il a estimé que NewB peut encore améliorer les indicateurs utilisés pour évaluer ce principe. NewB propose par exemple des prêts pour financer des véhicules propres, ou des travaux pour améliorer le label énergétique d'un logement. Actuellement, seulement ces 2 types de crédits sont considérés dans les indicateurs de ce principe. Le MCS suggère que les particuliers pourraient participer à la transition écologique en dehors de ces 2 types de crédit. NewB élargira en 2022 son approche ESG au sens large, ce qui justifie le trèfle 3 feuilles (par exemple, décidé en 2021 pour application en 2022 : la gamme de crédits aux particuliers est élargie avec les habitations légères).

Principe 69 NewB établit avec le gestionnaire de fonds des critères qui, d'une part, excluent tout investissement dans des Etats, des régions ou des entreprises qui contreviendraient aux droits humains ou à la protection de la planète et qui, d'autre part, permettent de favoriser les meilleurs élèves en matière d'éthique ou certaines thématiques liées au développement durable.

4 trèfles

Avant de lancer le fond NewB, la banque a fait un réel travail de fond autour de ce principe afin de pouvoir établir avec précision les critères qui permettent de respecter les règles ISR de NewB. Ce travail de fond a débouché sur deux choses : la méthodologie ISR et des critères précis déterminants l'univers d'investissement.

La première, la méthodologie ISR a été mise à disposition des investisseurs. Elle décrit la philosophie derrière la composition du fond avec précision mais sans révéler les éléments concrets sur lesquels se basent l'évaluation de chaque entreprise et chaque pays. La publication de cette méthodologie assure une grande transparence à propos de la composition du fond à l'égard des coopérateurs et

des investisseurs. Le second élément, les critères précis, ne sont eux pas mis à la disposition des coopérateurs et des investisseurs pour des raisons concurrentielles mais la team Newb travaille sur une solution permettant d'être plus explicite. Cette raison concurrentielle est compréhensible selon nous. En revanche, la consultation de ces critères permet rapidement de constater qu'ils sont fortement basés sur des rapports externes publiés par des organisations internationales ou non-gouvernementales reconnues. Cela apporte une objectivité certaine à la sélection. La banque a fait un réel travail d'investigation pour établir ces critères et nous tenions à les féliciter pour cela.

Principe 75 Le processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs fait intervenir des critères économiques ainsi que des critères qui portent sur des aspects sociaux, environnementaux et relatifs à la gouvernance en lien avec les valeurs de NewB.

2 trèfles

Suite aux échanges ayant eu lieu entre le MCS et les employés de NewB, le MCS souligne positivement le travail qui a été réalisé pour établir un cahier des charges incluant des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance. Il ressort également de ces discussions un effet de bord de cette démarche de cahier des charges. En effet, l'expérience montre que cela favorise les plus grandes structures, parce qu'elles ont plus de possibilités pour prendre le temps nécessaire pour compléter et argumenter leurs réponses à ces cahiers de charge. Certaines grandes entreprises disposent même d'employés dédiés uniquement à ce travail de réponse et argumentation à des cahiers de charge. Le défi consiste donc à trouver un fonctionnement qui objective ces appels d'offres, tout en évitant de discriminer les plus petites structures.

Sur base de ces échanges et du contexte expliqué ci-dessus, le MCS attribue 2 trèfles pour ce principe sur l'année 2021.

Principe 76 Il se peut que NewB soit limitée dans la mise en pratique de son approche éthique lorsque, par manque d'alternative, elle est contrainte d'opter pour un fournisseur au score éthique faible. Ces cas sont répertoriés et motivés de manière exhaustive.

1 trèfle

La liste n'ayant pas été fournie au MCS, nous n'avons pas pu évaluer ce principe correctement. Or, il nous semble, au MCS, que ce principe est assez simple à mettre en place et permet un réel suivi des choix de fournisseurs. Le MCS est conscient que le maximum est fait par les employés de NewB pour favoriser les fournisseurs à haute valeur éthique. Mais aussi que parfois, la réalité implique que les choix sont limités. La liste du principe 76 permet justement d'expliquer ces situations et éviter les mauvaises interprétations. Ce fut le cas lors d'échanges sur le choix de KMPG en tant que réviseur d'entreprise de la banque NewB. Le MCS décide néanmoins d'accorder 1 seul trèfle. En effet, il nous semble important que ces principes plus simples à respecter, soient prioritairement respectés et appliqués jusqu'au bout, pour permettre au MCS de remplir la mission que lui confie l'Assemblée Générale.

Principe 85 Les valeurs statutaires de NewB se déclinent dans une culture d'entreprise notamment basée sur la recherche de la confiance, de la bienveillance et de l'équité entre les différents membres du personnel, à tous les niveaux de la hiérarchie.

1 trèfle

Ce principe n'a pas été développé cette année ni par le MCS ni par le Comité de Direction suite à un argument similaire au principe 3.

Le MCS devra suivre la bonne mesure de ce principe en 2022.

Principe 90 Dans le processus de sélection et de recrutement des membres du personnel, NewB met en place plusieurs pratiques qui permettent de prévenir les attitudes discriminatoires et de promouvoir la diversité et l'égalité des chances dans la sélection des personnes.

2 trèfles

NewB fait des efforts dans les domaines de la diversité, de l'égalité des chances et de la non-discrimination.

L'année 2021 a été une année d'intégration mouvementée au cours de laquelle un certain nombre de priorités ont été mises en œuvre, telles que la mention de sa politique de diversité et d'inclusion dans ses actions de recrutement et ses offres d'emploi.

Certains objectifs n'ont pas été atteints, comme l'anonymisation des CV, d'autres n'ont pas été mesurés, comme l'objectif d'avoir une équipe mixte pour le recrutement.

En 2022, il faut prendre le temps de transformer les évaluations faites en actions. Entre autres, celles concernant l'efficacité de la diversité et de la non-discrimination des canaux de recrutement, celles concernant l'anonymisation des CV...

Attirer des employés néerlandophones est un point d'attention important qui est lié au fait que la banque est moins connue en Flandre. Maintenant que la banque y travaille, c'est une occasion pour les RH d'atteindre leurs objectifs de valeur. Les RH ont la ferme intention de se concentrer sur ce point.

Recommandations :

Réexaminer le principe 90 et affiner les indicateurs de performance. Dans ce contexte, il est important de développer à la fois des mesures de pilotage et des mesures réactives (décalage et avance). Une mesure réactive est, par exemple, la simple mesure "après coup" du "nombre d'employés recrutés". Une mesure de premier plan devrait alors porter, par exemple, sur "les canaux qualitativement efficaces qui atteignent un certain public cible".

Les réseaux, canaux, etc. utilisés pour le recrutement doivent être étudiés en profondeur en coopération avec les autres services tels que le marketing et la communication, vie-coop. En outre, nous pensons qu'il est utile d'envisager le recours à des coopérateurs et coopératrices de la région néerlandophone dans le cadre du recrutement.

Intégrer des moments d'auto-évaluation autour de l'ancrage des valeurs dans l'ensemble de la politique RH.

Principe 91 NewB fait de l'action positive pour tendre vers un équilibre en matière de diversité au sein de son personnel. NewB promeut, à compétences égales, l'engagement et la nomination de personnes appartenant aux groupes sous-représentés dans l'entreprise.

2 trèfles

Aucune mesure n'a été effectuée pour ce principe, d'où la note de 2 sur 5.

Toutefois, le fait qu'il n'y ait pas de mesures ici ne signifie pas qu'aucun effort n'est fait dans ce domaine, voir ci-dessus le principe 90, ou qu'aucune information n'a été conservée sur l'opération.

Un groupe de travail sur l'inclusion est également actif au sein de la coopérative, mais les RH n'ont pas pu fournir d'informations supplémentaires à ce sujet. Il semble approprié que les RH soient également impliquées dans ces groupes de travail car ces informations sont importantes pour faire vivre les valeurs en attirant, engageant et retenant les employés.

Recommandation

Identifier, cartographier et documenter le recrutement de groupes sous-représentés pour NewB et établir un SWOT.

Dans ce contexte, il semble intéressant d'évaluer également ce principe en utilisant d'autres indicateurs tels que les contributions du personnel (enquêtes, sessions de dialogue, etc.).

Principe 94 NewB encourage une culture d'entreprise où le respect mutuel est central dans l'entreprise. NewB applique un principe de tolérance-zéro pour toutes les formes de discrimination et toutes formes de harcèlement verbal, physique ou sexuel.

3 trèfles

Le comité sociétal atteste que NewB est phase avec la charte concernant ce principe par le respect concret observé du principe de tolérance-zéro en 2021. Des formations mises en place en interne permettent d'accentuer la prévention et la détection dans ce domaine. Une structure de personnes de confiance est mise en place.

Le comité sociétal souhaite qu'un incident puisse être débriefé à posteriori par la direction afin d'identifier les processus qui n'auraient pas fonctionnés complètement et souhaiterait accompagner ce débriefing sans avoir besoin de mettre des noms sur les personnes.

Principe 99 Pour les membres du personnel, NewB adopte une politique salariale qui tient compte d'un équilibre entre « rémunération digne » et maintien de la finalité sociale de l'entreprise, notamment en respectant une tension salariale de 1 à 5.

2 trèfles

L'indicateur tension salariale 1/5 est évalué annuellement par KPMG, c'est un indicateur binaire "réactif" et l'objectif a été atteint pour 2021.

En outre, les RH ont également considéré la "fixation des salaires" comme un objectif. En relation avec ce deuxième point, il ressort des entretiens que la politique salariale est élaborée de bas en haut avec le personnel. Ce processus semble être laborieux, c'est pourquoi il peut comporter un risque en termes d'engagement, de motivation, etc.

Nous ne sommes pas allés jusqu'à étudier la politique salariale et les documents, mais nous avons l'intention de mieux comprendre cela en 2022. Après tout, le domaine *compensation & benefits* (C&B) est un domaine sensible et complexe, un exercice d'équilibre entre la mise en œuvre de la vision, des valeurs de NewB et de ses ressources financières et ce dans un certain contexte socio-économique-financier.

Un certain nombre d'autres domaines font également l'objet d'une enquête de la part des RH, comme le soutien parental et la rémunération des travailleurs indépendants, mais aucune mesure n'a encore été prise. Nous allons suivre cette question avec les RH.

Recommandation

Maintenant qu'il existe des compétences C&B dans la maison NewB, nous proposons que les RH prennent l'initiative de professionnaliser davantage cette question et de développer une politique C&B authentiquement axée sur les valeurs de NewB.

Principe 101 En vertu des valeurs de 'sobriété' et de 'sécurité', NewB n'octroie aucun bonus ou quelconques rémunérations liées à des objectifs de vente ou similaires aux membres du personnel.

3 trèfles

Ce principe est également vérifié par KPMG et il a été constaté que cet objectif était également atteint pour 2021. En d'autres termes, chez NewB, il n'y a actuellement aucune rémunération liée aux chiffres de vente réalisés. C'est pourquoi ce point a été évalué avec un 3.

Recommandation

La question se pose de savoir dans quelle mesure ces limitations constituent un risque pour la capacité de la NewB à continuer à attirer des talents et à se développer en tant que banque au service de la société et de la planète. NewB devra veiller à ce que ce "désavantage concurrentiel par rapport aux banques traditionnelles" soit compensé par les autres facteurs d'attraction et de rétention qui font qu'il est intéressant de rejoindre et de rester dans une banque axée sur la valeur.

Principe 102 NewB prévoit une indemnisation conforme au barème approuvé par l'assemblée générale pour le travail réalisé par les administrateur·rice·s non-exécutif·ve·s et une rémunération respectant la tension salariale de 1 à 5 pour les administrateur·rice·s exécutif·ve·s.

3 trèfles

Cet indicateur est directement contrôlé par le Comité de Rémunération (CNR) en charge de la politique de rémunération du Comité de Direction. Il semble invraisemblable que des rémunérations non-prévues, y compris en nature, soient possibles. Néanmoins pour mériter un quatrième pétale, il serait nécessaire que le comité sociétal se concertent avec le CNR et vérifie le bon contrôle des indicateurs auprès des ressources humaines.

Principe 108 NewB met en œuvre les moyens nécessaires afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

2 trèfles

Les principes 108 et 109 sont évalués conjointement dans ce rapport. Se référer au principe 109 pour l'explication.

Principe 109 NewB met en œuvre les moyens nécessaires afin de lutter contre les risques de corruption.

2 trèfles

L'évaluation du principe 108 doit se baser sur un rapport annuel, encore en cours de rédaction au moment de l'évaluation par le MCS. Dès lors, il est difficile d'objectiver un avis sur ce point. Cependant, le MCS a pu rencontrer plusieurs fois les employés de NewB travaillant sur cette thématique. Suite à ces rencontres, le MCS souligne le professionnalisme des personnes impliquées dans cette thématique.