

RAPPORT ANNUEL DU MCS 2022

ANNEXES



1. Résultats par principe	1
2. Evaluation détaillée et explication des trèfles choisis.....	17



1. Résultats par principe

Numéro du principe	Principe	Thème	Valeurs	Trèfles 2022	Trèfles 2021	Delta
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.	1 : Origine, champ d'application et partage de la charte	Transparence Intégration	2	2	0
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.	1 : Origine, champ d'application et partage de la charte	Participation Intégration	2	2	0
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 : Origine, champ d'application et partage de la charte	Toutes	4	1	3
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 : Origine, champ d'application et partage de la charte	Transparence Participation	2	1	1
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 : Origine, champ d'application et partage de la charte	Participation	2	1	1
6	Le comité sociétal peut être à tout moment saisi pour avis sur un sujet lié aux valeurs de NewB et à leur application.	2 : Respect de la charte	Transparence Intégration	3	1	2

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.	2 : Respect de la charte	Transparence Participation Honnêteté	3	3	0
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.	2 : Respect de la charte	Transparence, honnêteté	3	1	2
9	En parallèle de l'évaluation du comité sociétal, NewB publie un rapport ESG (environnemental, social et relatif à la gouvernance) selon les standards en la matière : le rapport de durabilité.	2 : Respect de la charte	Transparence	1	NA	
10	NewB a l'ambition de s'améliorer continuellement. NewB identifie les points sur lesquels son comportement doit encore progresser, met en place des actions correctives et communique en toute transparence au sujet des faiblesses identifiées.	2 : Respect de la charte	Transparence Honnêteté	X	NA	
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 : Coöperatief en participatief bestuur	Participation	3	3	0

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 la développement de la banque.	3 : Coöperatief en participatief bestuur	Participation Intégration Proximité	2	3	-1
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 : Coöperatief en participatief bestuur	Proximité	3	3	0
14	NewB rend la gestion interne de la coopérative la plus transparente, horizontale et collective possible, favorisant ainsi la cohésion interne et l'idéal démocratique auquel NewB est attachée.	3 : Coöperatief en participatief bestuur	Transparence Participation	X	NA	NA
15	NewB s'associe à des organisations de la société civile, des coopératives, des ASBL ou des ONG qui par leur travail participent à la transition sociale et écologique.	3 : Coöperatief en participatief bestuur	Intégration dans le tissu social	3	NA	NA
17	NewB utilise ses ressources financières afin de financer l'économie locale et réelle en octroyant des crédits aux ménages, aux entreprises et à d'autres types d'organisations telles que les ONG ou les ASBL.	4 : Limitation des risques, indépendance et pérennité	Sécurité	3	NA	NA
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.	4 : Limitation des risques, indépendance et pérennité	Simplicité	2	2	0
19	NewB ne spéculé pas.	4 : Limitation des risques, indépendance et pérennité	Sécurité	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>1</u>



20	NewB gère ses activités de sorte à s'exposer consciemment et de façon mesurée au risque.	4 : Limitation des risques, indépendance et pérennité	Sécurité	4	3	1
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 : Limitation des risques, indépendance et pérennité	Simplicité, sobriété, durabilité	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>0</u>
22	Les règles relatives à l'actionnariat de NewB et à sa rémunération assurent l'indépendance de la coopérative, limitent les risques et favorisent sa pérennité.	4 : Limitation des risques, indépendance et pérennité	Sobriété, sécurité	<u>2</u>	<u>NA</u>	<u>NA</u>
23	NewB pratique une politique de tarification simple et transparente. Les produits et services sont facturés en ajoutant au coût qu'ils représentent pour NewB une marge raisonnable qui permet à la banque coopérative d'être économiquement viable.	5 : Tarification et sobriété	Simplicité, transparence	X	NA	NA
24	L'objectif de NewB n'est pas de vendre le plus de produits possible à ses client·e·s, dont ils ou elles n'ont peut-être pas besoin. NewB s'interdit dès lors de pratiquer des politiques de prix qui négligent les intérêts des client·e·s.	5 : Tarification et sobriété	honnêteté	X	NA	NA
25	En règle générale, les produits et services de NewB ne sont pas, individuellement, les moins chers du marché mais dans la moyenne de celui-ci.	5 : Tarification et sobriété	honnêteté, transparence	3	NA	NA
26	Derrière le prix d'un service se cache également un enjeu social, celui de l'inclusion. NewB met en place la tarification la plus juste et accessible possible, en plus du « service bancaire de base » que NewB propose.	5 : Tarification et sobriété	Inclusion	3	NA	NA
27	Le fonctionnement de l'équipe opérationnelle et de la coopérative est sobre.	5 : Tarification et sobriété	sobriété	X	NA	NA



28	Grâce à des efforts de simplicité et de transparence en termes de conception de produits et de communication, NewB limite autant que possible l'asymétrie d'information.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	Simplicité	3	NA	NA
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.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	Honnêteté	3	3	0
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.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	proximité, inclusion	3	3	0
31	NewB assure un service de qualité, respectueux et non-discriminatoire : tous les coopérateur·rice·s-client·e·s (potentiel·le·s) sont traité·e·s de la même manière.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	Inclusion, diversité	3	NA	NA
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.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	Sécurité	2	2	0
34	NewB vérifie régulièrement que ses produits et services, et que le fonctionnement de la coopérative en général, correspondent aux attentes et aux besoins de ses coopérateur·rice·s-client·e·s.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	Proximité	2	NA	NA
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.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	honnêteté, transparence	4	3	1



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.	6 : Relation responsable avec les client·e·s	Transparence Honnêteté Professionnalisme	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
37	NewB communique de manière honnête et transparente afin que les coopératrices et coopérateurs puissent participer au processus décisionnel de façon éclairée.	7 : Communication et marketing	Honnêteté Transparence	3	2	1
38	Pour sa communication, la coopérative privilégie autant que possible les canaux digitaux qui lui sont propres (site web, newsletters, réseaux sociaux...) afin de rester sobre dans l'usage de ses moyens.	7 : Communication et marketing	Sobriété Simplicité	4	NA	NA
39	Dans l'usage de ses canaux de communication, NewB est consciente de son empreinte écologique.	7 : Communication et marketing	Sobriété Simplicité	4	NA	NA
40	NewB reste sobre dans ses moyens en limitant son recours à la publicité payante. Dans cette optique, NewB considère le bouche-à-oreille comme une force vertueuse de la coopérative.	7 : Communication et marketing	Sobriété	4	NA	NA
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.	7 : Communication et marketing	Simplicité Diversité	3	3	0

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.	7 : Communication et marketing	Transparence	4	2	2
43	NewB fait preuve de la plus grande transparence en ce qui concerne ses produits et leur tarification.	7 : Communication et marketing	Transparence	4	2	2
44	NewB propose du contenu informatif en rapport avec la coopérative. Ce contenu est de qualité et mis à jour.	7 : Communication et marketing	Transparence	3	NA	
45	NewB fait vivre ses valeurs de diversité et d'inclusion sur le fond, mais aussi sur la forme, dans sa manière de communiquer et dans le contenu de ses publications. NewB favorise autant que possible l'accès à son information pour tous et toutes.	7 : Communication et marketing	Diversité Inclusion	3	NA	NA
46	NewB mène en permanence un travail de co-crédation 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.	8 : Accessibilité et inclusion	Inclusion Intégration dans le tissu social	1	3	-2
47	NewB met en place des mécanismes permettant de favoriser structurellement l'inclusion et l'accessibilité du plus grand nombre.	8 : Accessibilité et inclusion	Inclusion	2	NA	NA
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.	8 : Accessibilité et inclusion	Inclusion	4	3	1



49	NewB porte une attention particulière à certains groupes de la population davantage touchés par l'exclusion financière.	8 : Accessibilité et inclusion	Inclusion	2	NA	NA
50	NewB favorise l'inclusion et la non-discrimination à travers sa politique crédit.	8 : Accessibilité et inclusion	inclusion	4	NA	NA
51	NewB met en place des mécanismes favorisant la solidarité et l'inclusion au sein de ses produits d'assurance.	8 : Accessibilité et inclusion	Inclusion	2	2	0
52	NewB favorise les fournisseurs qui appartiennent à l'économie sociale, p. ex. les entreprises de travail adapté, d'insertion socio-professionnelle ou des autres coopératives agréées par le Conseil national de la coopération.	8 : Accessibilité et inclusion	Inclusion, diversité	X	X	X
53	NewB développe une offre de crédit phasée en cherchant un équilibre entre les besoins des coopérateurs·trices, les facteurs de risque pour la banque et l'ambition de financer exclusivement des projets éthiques.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	Durabilité	4	NA	NA
54	NewB adopte des standards élevés d'information et une approche didactique concernant son offre de crédits envers ses (potentiel·le·s) client·e·s.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	sécurité, professionnalisme	3	NA	NA
55	NewB étudie la capacité de solvabilité d'un·e client·e de manière professionnelle et humaine afin d'essayer de ne jamais mettre en difficultés financières des client·e·s qui pourraient y être exposé·e·s.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	professionnalisme, inclusion	4	NA	NA



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.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	professionnalisme, sécurité	4	3	1
57	NewB s'assure que le processus en ligne et les échanges y afférant mettent à disposition du ou de la client·e une information claire sur l'état de sa demande de crédit et les étapes restantes.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	Transparence, professionnalisme	3	NA	NA
58	NewB privilégie coûte que coûte la prévention pré-contractuelle afin d'éviter les procédures de recouvrement de crédit.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	sécurité, professionnalisme	4	NA	NA
59	NewB considère la phase de pré-contentieux comme une phase amiable de médiation où des solutions sont envisagées d'un commun accord avec le ou la client·e.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	Professionnalisme	4	NA	NA
60	NewB minimise le nombre de cas de contentieux. Pour les cas concernés, NewB met en place la procédure qui est la moins délétère pour le ou la client·e.	9 : Octroi crédit et lutte contre le surendettement	Sécurité Professionnalisme	3	NA	NA
61	Grâce à son activité de crédit, NewB participe au financement de la transition écologique.	10 : Projets financés par crédit	Durabilité	4	3	1
62	NewB s'engage à se saisir d'autres enjeux sociétaux (sociaux notamment) dans le développement de son offre de crédits aux particuliers et aux professionnels.	10 : Projets financés par crédit	Durabilité	3	NA	NA

63	Concernant les professionnels, les entités financées par crédit doivent répondre à certaines exigences environnementales, sociales et relatives à leur gouvernance (ESG).	10 : Projets financés par crédit	Durabilité	4	X	X
64	NewB publie la liste des crédits octroyés en précisant le type de projet qu'ils ont permis de financer.	10 : Projets financés par crédit	Transparence	2	X	X
65	NewB adopte une gestion de son portefeuille financier prudente et dans un champ d'action bien défini.	11 : Investissement socialement responsable	Sécurité	4	X	X
66	D'une part, NewB exclut tout investissement dans des Etats, des régions ou des entreprises qui contreviendraient aux droits humains ou à la protection de la planète. D'autre part, NewB favorise les investissements dans les Etats, régions, entités supranationales ou entreprises qui sont les meilleurs élèves en matière d'éthique ou qui sont actifs sur certaines thématiques liées au développement durable.	11 : Investissement socialement responsable	Durabilité, transparence	4	X	X
68	NewB adopte une approche transparente et publie sur son site la liste complète des titres qui figurent ou ont figuré dans son portefeuille d'investissement.	11 : Investissement socialement responsable	Transparence	1	X	X
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.	11 : Investissement socialement responsable	Durabilité	3	4	-1

70	NewB veille à ce que le gestionnaire de fonds adopte un comportement d'actionnaire actif selon des lignes de conduites bien définies et n'utilise en aucun cas le fait de jouer le rôle d'actionnaire actif comme argument pour assouplir les critères de sélection des titres.	11 : Investissement socialement responsable	Durabilité	4	X	X
71	La liste des titres qui entrent dans la composition des fonds distribués par NewB est rendue publique.	11 : Investissement socialement responsable	Transparence	3	X	X
72	NewB veille à ce que les fonds générés par les assurances de type « vie » soient investis de manière éthique selon les plus hauts standards et ses règles ISR.	11 : Investissement socialement responsable	Durabilité	NA	NA	NA
73	NewB adopte une approche transparente et publie sur son site la liste complète des titres qui figurent ou ont figuré dans ses produits d'assurance de type « vie ».	11 : Investissement socialement responsable	Transparence	NA	NA	NA
74	En dehors des investissements du portefeuille financier, des fonds et des produits d'assurance de type « vie », NewB pourrait vouloir prendre des participations dans d'autres sociétés. Pour ce faire, NewB respecte les règles prescrites par ses statuts.	11 : Investissement socialement responsable	sécurité, professionnalisme	NA	NA	NA
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.	12 : Fournisseurs	Durabilité	X	2	x
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.	12 : Fournisseurs	honnêteté, transparence	X	1	x

79	NewB limite la pollution due aux déplacements. NewB ne rémunère pas les membres du personnel au moyen de voitures de société et les encourage à recourir à la mobilité douce ou aux transports en commun pour se déplacer.	13 : Empreinte écologique du fonctionnement interne	Durabilité	4	NA	NA
80	NewB adopte une politique d'achat raisonnée, c'est-à-dire qui limite d'une manière générale la consommation et le gaspillage de biens et qui favorise le recours à des solutions écologiques.	13 : Empreinte écologique du fonctionnement interne	Durabilité, sobriété	X	NA	NA
81	NewB limite ses déchets, notamment en termes de papier, d'équipements électroniques, de cartouches d'encre, de matériels et catering lors des événements.	13 : Empreinte écologique du fonctionnement interne	Durabilité, sobriété	X	NA	NA
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.	14 : Bien-être au travail	Toutes	4	1	3
86	L'épanouissement des membres du personnel de NewB va de pair avec le bon fonctionnement et l'évolution positive de NewB en tant que coopérative. En étant attentive au bien-être de son personnel, en lui permettant de progresser et en lui donnant la possibilité de participer à la définition du devenir de la coopérative, NewB favorise l'implication de son personnel et valorise les différents talents qui le composent.	14 : Bien-être au travail	Participation	3	NA	NA
87	NewB rend le travail des membres de son personnel flexible, aussi bien dans le temps que dans l'espace, afin de mieux répondre aux enjeux contemporains de mobilité et d'équilibre vie privée/vie professionnelle.	14 : Bien-être au travail	Toutes	4	NA	NA



88	NewB met en œuvre diverses mesures pour limiter les risques psychosociaux (entre autres, stress, harcèlement, burn-out) auxquels les membres de son personnel pourraient être confrontés.	14 : Bien-être au travail	Toutes	3	NA	NA
89	NewB fournit un environnement de travail agréable et respectueux de l'espace personnel des membres de son personnel.	14 : Bien-être au travail	Professionalisme	X	NA	NA
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.	15 : Diversité et non-discrimination	Inclusion Diversité	3	2	1
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.	15 : Diversité et non-discrimination	Inclusion Diversité	3	2	1
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.	15 : Diversité et non-discrimination	Diversité Inclusion	3	3	0

95	NewB s'engage non seulement à ce que toutes les client·e·s et toutes les coopérateur·rice·s soient traité·e·s sans distinction aucune fondée sur une ou plusieurs des critères protégés ; mais également à ne pas accepter et à réagir aux demandes de client·e·s ou de fournisseurs qui entraîneraient une discrimination.	15 : Diversité et non-discrimination	Inclusion, diversité	NA	NA	NA
97	NewB veille à ce que la diversité soit représentée au sein du conseil d'administration et du comité sociétal.	15 : Diversité et non-discrimination	diversité	2	NA	NA
98	NewB fait appel à des entreprises qui mettent au centre de leur mission la diversité et l'inclusion (par ex. les entreprises de travail adapté) pour certaines tâches.	15 : Diversité et non-discrimination	Inclusion, diversité	X	NA	NA
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.	16 : Rémunération	Sobriété Honnêteté Transparence	4	2	2
100	A fonction égale, NewB paye de la même manière ses membres du personnel, peu importe le genre, l'origine sociale, les convictions religieuses, la couleur de peau ou les convictions politiques.	16 : Rémunération	Sobriété Honnêteté Transparence	4	NA	NA
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.	16 : Rémunération	Sécurité Sobriété	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>1</u>

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.	16 : Rémunération	Sobriété	3	3	0
108	NewB met en œuvre les moyens nécessaires afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.	17 : Lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent, le terrorisme et la corruption	Honnêteté Professionnalisme	4	2	2
109	NewB met en œuvre les moyens nécessaires afin de lutter contre les risques de corruption.	17 : Lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent, le terrorisme et la corruption	Honnêteté Professionnalisme	4	2	2
111	NewB respecte les conventions et traités internationaux ratifiés par la Belgique dans les domaines des droits humains, des droits civils, du droit du travail, de l'environnement et de la gouvernance.	18 : Respect des normes, conventions et labels éthiques	Toutes	3	X	X
112	NewB prend pour guide les différentes initiatives internationales dont l'objectif est de rendre la finance plus éthique ou de contribuer au développement durable.	18 : Respect des normes, conventions et labels éthiques	Durabilité	4	NA	NA



113	NewB prend comme référence pour ses activités, ses produits et sa gouvernance les normes mises en avant par les différents classements, labels ou certifications éthiques qui s'appliquent à son secteur.	18 : Respect des normes, conventions et labels éthiques	Professionalisme	3	NA	NA
-----	---	---	------------------	---	----	----

2. Evaluation détaillée et explication des trèfles choisis

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

L'organisation bancaire de NewB (« la banque ») entend résolument mettre les données à la disposition du Maatschappelijk Comité sociétal (« MCS »), et répondre à ses questions. Il s'agit d'une responsabilité « partagée » : les initiatives doivent venir des deux côtés.

En 2022, toutes les propositions de concertation sont venues du MCS. Accéder aux documents pertinents du CA et assister aux réunions n'a pas toujours été facile. L'équipe NewB a consacré énormément de temps aux *pop-up*, puis à la réorientation commerciale et à la levée des capitaux. Elle a donc eu moins de temps pour interagir avec le MCS et suivre l'évolution des valeurs – d'autres priorités se sont en effet imposées. Les mois de septembre à décembre ont été très déstabilisants, tant pour les coopérateurs que pour le MCS. La banque n'a consulté le MCS ni au sujet du processus et des rapprochements avec des partenaires éventuels, comme Triodos ou la banque VDK, ni sur l'information aux coopérateurs, ni sur la gestion des incertitudes qui planent sur l'avenir du personnel.

En novembre et en décembre, des membres de la direction (Thierry Smets et Bernard Bayot) se sont rendus à l'invitation du MCS, la première fois (le 12 novembre) pour expliquer la situation et répondre aux questions sur la « gouvernance » et sur le rôle du MCS. Bien que l'échange ait été constructif, la direction n'a pas répondu à la question relative à l'organisation d'une analyse SWOT approfondie. Lors de la deuxième rencontre, le 10 décembre, la direction était représentée par Bernard Bayot, Thierry Smets et Michel De Wolf (mandataire *ad hoc*). Le MCS avait préparé des questions portant sur le processus, la transparence et les conséquences du partenariat avec la banque VDK.

Le MCS aurait pu s'en occuper plus activement lui-même. En raison de la situation incertaine, plusieurs membres ont estimé qu'il serait fâcheux d'importuner le personnel après septembre. Des discussions à propos de son rôle, et des opportunités qu'il a ou saisit réellement, s'élèvent au sein même du MCS. Certains membres estiment que le MCS est tellement restreint qu'il n'a plus qu'une fonction décorative. Comment le rapport MCS est-il utilisé ? S'il est utilisé : par qui l'est-il, et dans quel but ? S'il ne l'est pas : pourquoi ? Dans son rapport 2022, le MCS a plaidé pour une approche différente, visant à « obtenir un meilleur dialogue sur les valeurs de la banque et leur application ». Le MCS et la banque ont échoué à atteindre cet objectif.



2 La charte de NewB est le fruit d'un processus participatif au sein duquel les coopérateurs et autres parties prenantes sont impliqués.

2 trèfles

Comme en 2021, la charte a été retravaillée pour être plus en ligne avec les changements de la banque. Les changements ont été discutés entre l'équipe de NewB et le MCS et ont été votés dans des différentes Assemblées Générales.

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.

4 trèfles

Chaque employé de la banque reçoit au moment de son engagement une copie papier de la Charte et suit une formation à la vie coopérative, à la diversité et à l'éthique de la banque (voir aussi principe 86). Bien qu'aucune conséquence ne s'est fait ressentir au sein des équipes, le MCS déplore toutefois l'arrêt des "comités Charte", qui prévoyaient des sessions de réflexion et de discussion autour de thèmes de la Charte.

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.

2 trèfles

Il a été proposé d'utiliser, comme fil conducteur du processus d'évaluation des activités et de la politique de la banque, les valeurs plutôt que les principes. Face aux incertitudes qui pèsent sur l'avenir, le MCS a tardé à se mettre réellement en route et certains membres se sont demandé ce que devrait être sa priorité : revenir aux pratiques de 2022, suivre la levée de fonds et le processus de dissolution, ou participer à une réflexion articulée autour d'un processus d'évaluation et d'examen des leçons à tirer des événements pour le futur ?

Les évolutions constatées en 2022 ont soulevé au sein du MCS de nombreuses questions au sujet du processus de prise de décision et de l'inclusion des coopérateurs dans ce processus et, surtout, de la transparence sur la situation, les négociations et les accords conclus. Simultanément, le MCS s'est demandé ce qu'il aurait dû faire : peut-être aurait-il dû approcher les coopérateurs d'une manière plus proactive, s'impliquer davantage dans le bon déroulement des relations entre le personnel et la banque, mieux surveiller le processus qui entoure les assemblées générales, y compris pendant celles-ci ? Le rôle du MCS et de la Charte dans la collaboration avec la banque VDK revêtira une importance certaine en 2023.

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.

2 trèfles

Le conseil d'Administration et le MCS n'ont pas toujours trouvé la meilleure forme de dialogue pour travailler sur les valeurs de la charte. Des représentants du conseil ont assisté aux réunions du MCS quand la situation le méritait, mais le travail pendant l'année n'a pas été fluide. Néanmoins, le conseil d'administration a suivi le respect des principes de la charte durant les opérations courantes.

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

2 trèfles

Le rapport 2022 indique que : « 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 trait à l'éthique soient également envoyées vers le MCS qui serait libre de s'en saisir ou non. » Le site Web fait certes référence au MCS, sous les rubriques « Aide et Contacts » et « Comité sociétal », mais le fait que l'on peut s'adresser au MCS pour poser des questions est peu visible – seule la question de l'adhésion est clairement traitée. Suite au report de la réunion, puis à la réunion des membres qui s'est tenue en décembre, des questions ont bel et bien été posées au MCS. La question de sa responsabilité éventuelle en cas de pertes résultant d'une dissolution de la banque et de la nouvelle constellation avec la banque VDK, a également été soulevée durant cette période.

D'après le rapport 2022, le MCS s'est donné pour priorité de mieux collaborer avec l'équipe NewB à la communication avec les coopérateurs en 2022. Force est de constater qu'il n'a pas concrétisé cette intention.

Le MCS a invité à deux reprises la direction (CA) à poser des questions sur la procédure et à lui transmettre une liste de questions. Le MCS est toujours présent aux assemblées générales, pour s'y entretenir avec les coopérateurs ; il se tient également à leur entière disposition lors des webinaires.

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

La procédure de whistleblowing était mise en place au sein de l'équipe et était à la disposition de tous les employés. Bien que la situation exceptionnelle de l'année n'ait pas permis à l'équipe de mettre de l'énergie particulière dans la sensibilisation autour de ce processus, NewB n'a pas manqué à sa charte puisque la procédure était à la disposition de tous.

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.

3 trèfles

Comme en 2021, l'arrivée de nouveaux membres et le départ de personnes ayant une expérience significative au sein du MCS ont influencé le processus, mais cette situation a été exacerbée par les incertitudes et par le chaos qui ont régné au second semestre de 2022. Certains membres ont consacré beaucoup de temps à communiquer avec les coopérateurs, à réfléchir aux autres formes que pourrait revêtir le MCS, à se rendre disponibles lors des webinaires consacrés aux risques et à répondre aux questions.

Par ailleurs, certains membres ont jugé que le travail de fond et les déplacements à Bruxelles leur prenaient énormément de temps. La question de la gratuité du travail pour le MCS s'est également posée ; le MSC pourrait par exemple être représenté par les trois types de coopérateurs et, au lieu d'être systématiquement organisée à Bruxelles, la réunion mensuelle pourrait se tenir tour à tour dans différentes villes du pays.

Le manque de clarté au sujet du rôle du MCS en cas de fermeture de la banque ou d'association avec la banque VDK a démotivé plusieurs membres, dont deux ont dès lors quitté le MCS ; deux autres ont démissionné pour des raisons professionnelles et un cinquième a ralenti ses activités, devenues trop lourdes.

La question de l'opportunité, pour le MCS, de publier un rapport, a également été soulevée. Peut-on importuner les membres du personnel avec des questions, en ces temps difficiles ? Certains membres ont estimé qu'il n'était pas pertinent de procéder à une évaluation, tandis que d'autres ont souligné que c'était le rôle du MCS et que NewB s'était acquittée de ses obligations en 2022.



L'idée, émise en 2022, d'offrir un meilleur accueil aux nouveaux membres (à partir du 1^{er} juillet) a été éclipsée par les événements du second semestre. Sur les quatre nouveaux membres, deux ont quitté dès avant le tournant de 2023.

9 En parallèle de l'évaluation du comité sociétal, NewB publie un rapport ESG (environnemental, social et relatif à la gouvernance) selon les standards en la matière : le rapport de durabilité.

1 trèfle

Pour le moment, Il n'y a tout simplement pas de rapport ESG mis en place par NewB. L'équipe semble estimer que le rapport du MCS en fait office. Il est donc important que NewB se penche sur cette question. La transformation de la banque en agence ne doit d'ailleurs pas être un argument pour éviter de réaliser cet objectif. La coopérative peut toujours faire le choix d'expliquer sa réflexion sur chacune de ses décisions pour rendre son action plus durable. Ce rapport de durabilité est enviable et le MCS demande à l'équipe exécutive de mettre plus d'énergie sur ce sujet.

10 NewB a l'ambition de s'améliorer continuellement. NewB identifie les points sur lesquels son comportement doit encore progresser, met en place des actions correctives et communique en toute transparence au sujet des faiblesses identifiées.

Ce principe n'a pas été évalué.

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

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.

2 trèfles

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



14 NewB rend la gestion interne de la coopérative la plus transparente, horizontale et collective possible, favorisant ainsi la cohésion interne et l'idéal démocratique auquel NewB est attachée.

Ce principe n'a pas été évalué.

15 NewB s'associe à des organisations de la société civile, des coopératives, des ASBL ou des ONG qui par leur travail participent à la transition sociale et écologique.

3 trèfles

Des contacts mensuels et bimensuels ont eu lieu avec les coopérateurs A (organisations issues de la société civile) siégeant au *comité ISR*. Des réunions *ad hoc* se sont tenues avec d'autres coopérateurs A, et des contacts ont été organisés à l'échelon provincial. Thierry a entretenu les contacts avec les coopérateurs C (investisseurs institutionnels). D'autres cadres se sont occupés des *pop-up* de Gand, Liège et Bruxelles, où Oxfam et le Groupe de Recherche et d'Action des Cyclistes Quotidiens (GRAQC), entre autres, étaient présents. Dans les bureaux *pop-up*, des accords verbaux ont été conclus tant avec des coopérateurs qu'avec des clients.

17 NewB utilise ses ressources financières afin de financer l'économie locale et réelle en octroyant des crédits aux ménages, aux entreprises et à d'autres types d'organisations telles que les ONG ou les ASBL.

3 trèfles

De par leur finalité, les crédits octroyés aux professionnels et aux particuliers durant l'année 2022 attestent le bon respect de ce principe. En outre, le portefeuille financier est composé d'obligations d'Etats et régionales conformes aux règles ISR de la coopérative et la structure de son bilan est équilibré en termes de liquidité et de risque. Malheureusement, le manque de capital et l'échec de la levée de fonds n'ont pas permis à la coopérative de financer davantage une économie locale et réelle.

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



19 NewB ne spéculé pas.

4 trèfles

Après avoir pris connaissance des placements et des transactions réalisées durant la période évaluée dans le cadre des opérations d'investissement pour son compte propre, nous pouvons affirmer qu'aucune opération de nature spéculative n'a été réalisée en 2022. En effet, le portefeuille d'investissement de NewB est composé à fin septembre (i) du placement initial de 1,2 Mios d'euros pour le lancement des fonds de NewB et (ii) de placements en obligations d'Etats européens en conformité avec nos règles ISR pour un montant total de 27,5 Mios d'euros. Pour le premier, les responsables de NewB ont préféré conserver leur placement pour ne pas enregistrer une perte jugée trop élevée au vu des résultats du fonds. Pour le second, la valeur des placements a été conservée jusqu'à ce que la BNB n'impose à NewB de vendre ce portefeuille afin de recouvrer des liquidités en vue de la liquidation des activités de la banque suite à l'échec de la levée de fonds.

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

4 trèfles

Concernant la gestion des risques dans ses activités, l'équipe de NewB a su démontrer qu'ils ont su faire preuve de prudence et qu'ils ont mis en place un système de suivi des risques permettant d'appliquer ce principe au mieux. Cela n'empêche pas certains risques de se réaliser mais permet de limiter l'impact de leur réalisation sur la structure de la banque.

La première chose à souligner est que NewB, tout au long de l'année, a toujours eu la capacité de rembourser ses clients. En effet, le tableau de bord des risques contenait une projection des liquidités. Ce tableau de bord suivait également les risques de crédit, les risques opérationnels, de réputation, la compliance... Le tout en accordant une importance adéquate à chacun des risques en fonction de l'évolution de la situation.

Enfin, il est important de souligner que certains risques se sont réalisés cette année. En tête, le risque stratégique de la levée de fond. Cela ne signifie pas que l'équipe n'a pas respecté ce principe. Les risques sont inhérents à toute activité économique. Malgré leur réalisation, le MCS souligne les efforts effectués par l'équipe afin de garder NewB dans une exposition mesurée au risque.



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

Le MCS prend acte des bilans arrêtés jusqu'au 30 septembre 2022 et note que NewB n'a eu recours à aucune autre source de financement à long terme que celles autorisée dans ledit principe durant la période évaluée. Toutefois, le MCS aura été interpellé par des responsables de NewB durant la période de capitalisation pour réviser ce principe, jugé trop contraignant pour la poursuite des activités de la banque. Après concertation, la nouvelle formulation du principe devait entrevoir de nouvelles sources de financements à long terme en ligne avec les valeurs de NewB, tout en conservant l'intention première du principe d'origine, à savoir limiter l'exposition de la banque au risque systémique. Après l'échec de la campagne de capitalisation, la procédure d'approbation du nouveau principe a été suspendue, si bien que la nouvelle formulation a été abandonnée.

22 Les règles relatives à l'actionnariat de NewB et à sa rémunération assurent l'indépendance de la coopérative, limitent les risques et favorisent sa pérennité.

2 trèfles

Le MCS note que le bon respect de ce principe est assuré de par la forme juridique retenue par NewB en tant que société coopérative européenne et en l'absence de dispositions contraires inscrites dans ses statuts qui l'exonèrerait des dispositions prévues par les règlements européen. En outre, les articles 9 et 43 veillent à ce que la structure actionnariale ne dérive pas du principe coopératif et à ce que les conséquences financières soient partagées de manière identique par l'ensemble des coopérateur.trices.

23 NewB pratique une politique de tarification simple et transparente. Les produits et services sont facturés en ajoutant au coût qu'ils représentent pour NewB une marge raisonnable qui permet à la banque coopérative d'être économiquement viable.

Ce principe n'a pas été évalué.

24 L'objectif de NewB n'est pas de vendre le plus de produits possible à ses client·e·s, dont ils ou elles n'ont peut-être pas besoin. NewB s'interdit dès lors de pratiquer des politiques de prix qui négligent les intérêts des client·e·s.

Ce principe n'a pas été évalué.



25 En règle générale, les produits et services de NewB ne sont pas, individuellement, les moins chers du marché mais dans la moyenne de celui-ci.

3 trèfles

En se référant à sa politique de crédits et aux taux retenus pour ses produits d'emprunts, le MCS confirme que NewB veille à l'évolution des taux de crédit sur le marché belge afin de s'assurer que sa tarification soit dans une fourchette acceptable comparée à la concurrence et propose un prix juste mais pas agressif. Bien que la coopérative eu recours au prix libre pour la rémunération de ses comptes courant, le prix conscients fut en moyenne respecté et en mesure de couvrir les coûts opérationnel de ce type de produit.

26 Derrière le prix d'un service se cache également un enjeu social, celui de l'inclusion. NewB met en place la tarification la plus juste et accessible possible, en plus du « service bancaire de base » que NewB propose.

3 trèfles

Moyennant l'achat d'une part à 20 euros de la coopérative, les personnes ont la possibilité d'ouvrir un compte dont ils fixent eux-mêmes les frais de gestion grâce à la politique de tarification libre de NewB sans qu'aucun seuil minimal ne leur soit imposé et sans que la banque n'ait eu à subir des pertes. En effet, d'après les statistiques internes des équipes de NewB, les frais de gestion versés librement étaient en moyenne proches du prix conscient. En outre, les frais de retraits fixés à 0,70 euros correspondent au prix-coutant de ces opérations pour NewB. En ce qui concerne les crédits acceptés aux particuliers, NewB pratique une politique de taux d'emprunts identiques par produit et ce quel que soit le profil de l'emprunteur. Pour qu'un dossier de demande reste éligible, la capacité de remboursement se réfère à la valeur absolue des seuils de risque de pauvreté en Belgique. Enfin la faible segmentation des profils de risques et le nombre limité de critères d'exclusion, permet à NewB de proposer une prime plus juste et accessible pour ses produits d'assurance.

27 Le fonctionnement de l'équipe opérationnelle et de la coopérative est sobre.

28 Grâce à des efforts de simplicité et de transparence en termes de conception de produits et de communication, NewB limite autant que possible l'asymétrie d'information.

3 trèfles

A notre connaissance, les coopérateurs/trices n'ont pas eu de difficultés particulières à comprendre les messages provenant de la banque.



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 exécutive. 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.

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

L'équipe NewB/village n°1 essayait d'aider au maximum par téléphone ou par mail. Le taux de réponse est élevé. Durant l'année 2022, l'objectif de répondre dans les 24h a été amélioré. Les clients qui restaient sans réponse ont été, le plus souvent possible, rappelés par l'équipe NewB/Village n°1, afin qu'ils obtiennent le plus de support possible.

L'onboarding des clients a été suivie de manière proactive par l'équipe de Customer Support, dans le sens où NewB a mis tout en œuvre pour comprendre pourquoi il restait des clients inactifs, et les a aidés dans le processus de la meilleure manière possible. Malheureusement le support de Village n°1 a été arrêté en novembre.

Etant donné que NewB reste une banque digitale, pour les clients qui n'ont pas accès à internet, il restera un effort supplémentaire pour leur donner accès aux produits/services bancaires.

Concernant les clients néerlandophones, NewB s'efforce d'avoir une équipe bilingue, et de pouvoir les aider dans leur langue. Malgré le fait qu'il y ait un pourcentage moins important de clients néerlandophones.



L'année a été compliquée et l'équipe stressée, et malgré cela, les collaborateurs ont tout mis en oeuvre pour un service de qualité.

31 NewB assure un service de qualité, respectueux et non-discriminatoire : tous les coopérateur·rice·s-client·e·s (potentiel·le·s) sont traité·e·s de la même manière.

3 trèfles

Comme expliqué dans le principe 30, NewB a essayé de traiter tous les coopérateur·rice·s-client·e·s (potentiel·le·s) de la même manière grâce à des actions pour réduire la distance physique ou digitale, en proposant des services dans les 2 langues officielles et en respectant les autres principes de la charte qui correspondent aux valeurs d'inclusion, intégration et diversité.

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

Nous avons constaté que l'équipe juridique a été sous forte pression opérationnelle avant septembre et avec le démantèlement de la banque après l'annonce de la BNB.

Le service juridique s'est limité à un principe, et il l'a donc très bien documenté.

Le MCS donne 2 trèfles à ce principe. NewB a continué de mettre en place des systèmes pour assurer que la vie privée est respectée dans toutes les démarches de la banque. Comme l'année dernière, chaque nouvel employé reçoit une formation durant l'onboarding et dans des formations internes régulières.

Grâce à ces actions, comme en 2021, dans l'année 2022 NewB n'a connu aucune plainte. Néanmoins, la banque a bien connu 5 incidents de fuites de données. Pour chaque incident, un rapport a été fait et des mesures ponctuelles ont été prises.

Toutefois, des formations spécifiques externes ou interservices n'ont pas eu lieu à fréquences régulières. Le MCS comprend que la situation était difficile et que le focus était la survie de la banque comme expliqué au début, et pour cette notre évaluation n'est guère plus stricte.



34 NewB vérifie régulièrement que ses produits et services, et que le fonctionnement de la coopérative en général, correspondent aux attentes et aux besoins de ses coopérateur·rice·s-client·e·s.

2 trèfles

Plusieurs produits et services étaient en préparation pour 2022 : NewB avait l'intention de lancer des formes de prêt aux organisations sociales et de continuer à plancher sur des formules de crédit à la rénovation et à l'aide à la transition énergétique. Elle comptait également proposer des prêts hypothécaires après 2022. Tout cela a été balayé à partir du 1^{er} juin, lorsque la recapitalisation est devenue prioritaire.

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.

4 trèfles

En 2022, NewB a reçu 47 plaintes via klachten@newb.coop. Toutes les plaintes ont été traitées et le plus souvent avec succès.

Via Ombusfin, il y a eu 2 plaintes : 1 pour les assurances (traitée par AEDES, lien avec Monceau) en une traitée par NewB (il s'agissait d'un compte bloqué suite à une fraude. Dans les 2 cas, les plaintes n'avaient pas des éléments suffisants pour prouver que NewB avait eu tort.

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.

4 trèfles

Durant le premier quadrimestre 2022, l'équipe a fait face à une augmentation de la charge de travail/gestion des alertes, liées à l'augmentation générale des activités de la banque. Les activités de prévention ont été poursuivies (formation des employés, améliorations des dispositifs, des contrôles etc).

Un second élément d'analyse porte sur la période qui a suivi le 30 septembre, date à laquelle "NewB n'a pas récolté les fonds nécessaires pour conserver sa licence bancaire".



Cette situation aurait pu mener à des comportements non alignés aux intérêts de la coopérative de la part de ces différentes composantes (coopérateurs, clients bancaires ou assurances, investisseurs dans le fonds, employés, direction, conseil d'administration ...). Au sein des CA de NewB et de NewB Invest, une prévention renforcée des conflits d'intérêts s'est mise en place. La compliance constate que les valeurs coopératives ont toujours pu garder le dernier mot. En effet, la grande majorité des acteurs impliqués sont restés solidaires et constructifs face à cette situation "désespérée" du projet. Les employés ont presque tous choisis de rester à leur poste jusqu'au dernier jour où NewB avait besoin d'eux, sans besoin d'incitants financiers, ni de contraintes.

Pour le MCS, cette attitude globale prouve, si c'était encore nécessaire, toute la pertinence du projet NewB.

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

3 trèfles

La communication préalable à l'AG reportée de novembre 2022 a été prise de court par la rapidité des décisions proposées aux coopérateurs-trices. Le Q&R déposé sur le site web à la fin de l'année 2022 a permis d'éclairer les coopérateurs-trices avant leur participation au processus décisionnel de début 2023.

Mais appart de cet incident, NewB s'est toujours efforcé de communiquer de manière honnête et transparente.

38 Pour sa communication, la coopérative privilégie autant que possible les canaux digitaux qui lui sont propres (site web, newsletters, réseaux sociaux...) afin de rester sobre dans l'usage de ses moyens.

4 trèfles

L'équipe a bougé en 2022, une personne a été engagée au début de l'année, une autre a quitté au 3e trimestre. L'équipe a cependant impliqué le MCS de manière proactive au moment de concevoir un encart publicitaire dans un magazine, ce qui implique une bonne communication avec les représentants élus des coopérateurs/trices.



39 Dans l'usage de ses canaux de communication, NewB est consciente de son empreinte écologique.

4 trèfles

La communication de NewB privilégie les médias électroniques et limite les envois de communication sous le format papier. Elle ne met pas en ligne des produits devant être chargés en streaming. NewB a fait preuve d'exemplarité en matière d'empreinte écologique dans l'usage de ses canaux de communication en 2022.

40 NewB reste sobre dans ses moyens en limitant son recours à la publicité payante. Dans cette optique, NewB considère le bouche-à-oreille comme une force vertueuse de la coopérative.

4 trèfles

Comme indiqué dans les principes 38 et 39, NewB privilégie ses propres canaux et étudie en profondeur ses campagnes publicitaires pour limiter les coûts de publicité. Elle s'appuie aussi sur le réseau des ambassadeurs, organisations et coopérateurs pour communiquer.

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

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 dans ses campagnes promotionnelles. En outre en 2022, Newb n'a reçu aucune plainte concernant ses campagnes de communication.



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.

4 trèfles

Le fait majeur cette année écoulée : NewB a lancé son produit d'investissement dans le courant de l'année 2022. Elle a transmis toute information utile pour permettre aux coopérateurs/trices de connaître les bénéficiaires de la sicav, gérée par Orcadia. NewB a fait preuve d'un alignement exemplaire avec la charte et mérite pour cette sélection de fonds de placement des félicitations en matière d'éthique et d'engagement sociétal. Cette sélection de fonds de placement a fait l'objet d'une étude longue, approfondie et de concert avec le MCS. Nous la considérons ainsi comme un précédent qui ne peut pas passer inaperçu, NewB apporte ici la preuve concrète qu'il est possible d'investir sans greenwashing. Cela nous semble essentiel pour bâtir la suite : voilà un message de NewB qui peut rester dans les esprits et faire boule de neige à l'avenir.

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

4 trèfles

Information complète sur le site, laissant le choix aux coopérateurs/Trices de leur contribution aux frais de gestion de la banque. Certes, la tarification est une obligation légale stricte et strictement respectée, avec un plus chez NewB : toutes les informations fournies sur ce qui est constituant du prix des comptes à prix conscient, en toute et complète transparence.

44 NewB propose du contenu informatif en rapport avec la coopérative. Ce contenu est de qualité et mis à jour.

3 trèfles

Ce principe ressort également du département Vie Coopérative.

NewB est issue de la vie coopérative et grâce à ses contacts et ses réseaux, elle peut proposer du contenu relevant pour la coopérative. NewB rédige régulièrement des Newsletters ou elle intègre du contenu interne mais aussi intéressant pour les coopérateurs.



45 NewB fait vivre ses valeurs de diversité et d'inclusion sur le fond, mais aussi sur la forme, dans sa manière de communiquer et dans le contenu de ses publications. NewB favorise autant que possible l'accès à son information pour tous et toutes.

3 trèfles

Tout message produit par NewB est disponible dans les deux principales langues nationales. Il y a un souci de faire comprendre toutes les activités de la banque via le Q&A, régulièrement mis à jour sur le site de la coopérative. Voir aussi principe 41.

46 NewB mène en permanence un travail de co-crédation 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.

1 trèfle

Aucuns travaux de cette nature n'a été porté à la connaissance du MCS.

47 NewB met en place des mécanismes permettant de favoriser structurellement l'inclusion et l'accessibilité du plus grand nombre.

2 trèfles

Les mécanismes sont mis à jour, entretenus et réparés au besoin, mais aucune nouvelle installation ne vient les étoffer. En revanche, l'investissement dans de nouveaux effectifs du personnel a été clairement plus important.

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.

4 trèfles

Ce principe est en entièreté respecté. En effet, durant toute l'année 2022, chaque client a eu l'occasion de retirer de l'argent liquide à chaque distributeur. Bien que NewB n'ait jamais eu ses propres distributeurs, la banque a toujours assuré l'accès à l'argent liquide. Plus de 44.000 retraits ont d'ailleurs été effectués durant l'année avec une moyenne de retrait de 144.21€. Certes ces retraits n'étaient pas gratuits comme dans d'autres banques mais ils étaient facturés au prix coutant au client. En effet, l'hypothèse était qu'un retrait couteraient 0,70€. C'est donc le prix qui a été déterminé. Celui-ci s'avère être juste à la suite de l'analyse des chiffres de l'année. Le cout moyen du retrait pour la coopérative est de 0.673€. Ce n'est donc qu'un retrait au prix coutant.



49 NewB porte une attention particulière à certains groupes de la population davantage touchés par l'exclusion financière.

2 trèfles

L'ambition d'accorder davantage d'attention aux points de la Charte était bel et bien présente. Des contacts ont été pris en vue de former des partenariats et de créer des plates-formes. Après le « virage » commercial opéré en 2022, qui a consisté à accorder la priorité à une approche plus commerciale, puis à l'accent mis sur la capitalisation nécessaire pour le 1^{er} octobre et sur l'indispensable croissance du nombre de clients, les autres domaines d'action de la Charte ont été de plus en plus relégués au second plan. La Charte a donc dû être modifiée relativement à l'introduction des « lignes de crédit », à commencer par celles destinées aux organisations sociales. L'urgence de faire monter tout le monde sur le pont pour atteindre l'objectif et préserver la survie de la banque a prévalu.

50 NewB favorise l'inclusion et la non-discrimination à travers sa politique de crédit.

4 trèfles

Parmi les trois crédits professionnels octroyés en 2022, le MCS relève et souligne que le prêt accordé à la coopérative "Les Tournières" aura permis aux ASBL "Infirmiers de rue" et "Thaïs" de développer leurs activités d'aide à l'hébergement pour des personnes en situation de précarité, luttant ainsi contre les exclusions sociales et les discriminations. Au cours de notre entretien avec l'équipe, et après vérification, nous avons été informés que d'autres projets à vocation sociale étaient en cours de négociation (ex : Habitat in Vesdre), mais ils n'ont malheureusement pas pu aboutir suite à l'échec de la levée de fonds. En ce qui concerne la politique de ses taux débiteurs, le MCS atteste que pour les particuliers, NewB applique un taux unique par type de crédit et qui est par conséquent insensible au niveau de revenus ou de patrimoine de l'emprunteur.

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

2 trèfles

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.



52 NewB favorise les fournisseurs qui appartiennent à l'économie sociale, p. ex. les entreprises de travail adapté, d'insertion socio-professionnelle ou des autres coopératives agréées par le Conseil national de la coopération.

Ce principe n'a pas été évalué.

53 NewB développe une offre de crédit aux particuliers et aux professionnels en cherchant un équilibre entre les besoins des coopérateurs.trices, les facteurs de risque pour la banque et l'ambition de financer des projets éthiquement, socialement ou écologiquement responsables.

4 trèfles

Le MCS estime que la stratégie et le traitement des demandes de prêts repris aux points 3 et 4 de sa politique de crédits professionnels s'inscrit bel et bien dans cette recherche d'équilibre. En outre, sa procédure d'octroi de crédit à tempérament précise que NewB doit mener une politique de taux d'intérêt attractifs sans faire partie des prêteurs les moins chers du marché afin d'attirer des emprunteurs de qualité et de favoriser un taux de défaut faible. Enfin, il nous a été rapporté qu'avant de lancer un nouveau produit, NewB veille à éviter un surendettement de sa clientèle en consultant les organisations publiques spécialisées. Ainsi, il a été décidé de ne pas commercialiser de crédits renouvelables (telles que des cartes de crédit par exemple) car ils génèrent un risque de surendettement statistiquement bien plus élevé que pour les autres types de crédits (données données Statbel).

54 NewB adopte des standards élevés d'information et une approche didactique concernant son offre de crédits envers ses (potentiel·le·s) client·e·s.

3 trèfles

Après avoir parcouru un contrat type de demande de prêt à tempérament délivré par la banque, le MCS confirme que NewB communique clairement sur les différents aspects qu'implique un contrat de crédit. Lors de notre entretien avec les responsables des crédits, il nous a été rapporté qu'après envoi dudit contrat, les employés de NewB contactent le potentiel emprunteur afin de s'assurer de sa bonne compréhension de l'engagement envisagé et de ses conséquences juridiques et financières.



55 NewB étudie la capacité de solvabilité d'un·e client·e de manière professionnelle et humaine afin d'essayer de ne jamais mettre en difficultés financières des client·e·s qui pourraient y être exposé·e·s.

4 trèfles

Le MCS atteste que la procédure d'octroi de crédit respecte scrupuleusement les 2 obligations légalement imposées par le processus d'analyse de solvabilité, à savoir (i) la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) et (ii) la mise en place d'une grille budgétaire permettant de déterminer le montant restant disponible pour le remboursement du crédit. Afin de se prononcer sur la demande de crédit, NewB utilise un modèle de "scoring" qui permet d'évaluer le risque de défaut de paiement propre à chaque demande de crédit. Ce modèle inclut une analyse budgétaire, évaluant la capacité de remboursement du demandeur en se référant au revenu minimum disponible et à son rapport charges/revenus calculés sur base d'informations contrôlées. En fonction du score obtenu, les demandes de crédits sont classées en trois catégories (verte, orange, rouge) et les responsables désignés sont en mesure de justifier leur décision sur base d'une analyse probante et motivée par écrit. Enfin, la politique des "4 yeux" et les différents niveaux de pouvoir de décision tels que repris dans la procédure d'octroi de crédit permettent, selon nous, de minimiser les risques de manipulation des données de demande d'octroi de crédit pour faire évoluer un refus vers un accord.

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.

4 trèfles

Le MCS confirme que les demandes de crédits classées en zone orange font l'objet d'une analyse manuelle selon sa procédure d'octroi de crédits. Sans que cela ne soit explicitement requis dans sa politique et ses procédures, il nous a été rapporté que les analystes prenaient automatiquement contact avec le·la demandeur·deuse en suspens afin de mieux saisir leur situation et leur demande de crédit, avant de motiver et rendre une décision de refus ou d'octroi.



57. NewB s'assure que le processus en ligne et les échanges y afférant mettent à disposition du ou de la client·e une information claire sur l'état de sa demande de crédit et les étapes restantes.

3 trèfles

Après avoir interrogé l'équipe de NewB en charge du suivi des demandes de crédit, il nous a été rapporté qu'une prise de contact est réalisée avec les clients refusés pour leur faire part des motifs justifiant le refus. Il nous a été également précisé que NewB s'engage à fournir une réponse aux potentiels emprunteurs dans les 48h qui suivent leur demande de crédit. En outre, une plateforme digitale en ligne permet au client de suivre à tout moment l'état de sa demande et de savoir de manière très précise ce qu'on attend de lui à plusieurs moments du processus. En cas d'acceptation de la demande, un e-mail avertit le·la client·e du statut de son dossier et l'informe que les documents générés lui ont été mis à disposition pour signature. Si cela s'avère nécessaire, des personnes en charge du département Crédits ou du Contact client sont habilitées à prendre contact avec les demandeur·deuses au sujet de leur dossier. Bien qu'aucune personne de contact ne lui soit assignée, le·la client·e peut durant les jours ouvrables contacter le service client de NewB en cas de questions.

58. NewB privilégie coûte que coûte la prévention pré-contractuelle afin d'éviter les procédures de recouvrement de crédit.

4 trèfles

Le MCS estime que l'analyse de capacité de remboursement de l'emprunteur·euse basée sur la méthode de "scoring" telle que définie dans sa politique de crédit représente une approche solide en vue d'éviter toutes procédures de recouvrement de crédit. En effet, aucun crédit octroyé n'a été signalé en difficulté de paiement au cours de l'exercice 2022. En outre, la politique de recouvrement de NewB considère l'éducation du·de la client·e sur les caractéristiques du produit comme une mesure proactive permettant de réduire les taux de défaut de paiement.

59. NewB considère la phase de pré-contentieux comme une phase amiable de médiation où des solutions sont envisagées d'un commun accord avec le ou la client·e.

4 trèfles

Sur base des documents remis par le département en charge des crédits, le MCS atteste que NewB dispose bien d'un système lui permettant de signaler rapidement la survenance d'un incident de paiement. A ce stade, la procédure de recouvrement propose à la personne en défaut de paiement des solutions adaptées à sa situation telles que celles envisagées dans la charte. Avant l'étape de recouvrement et afin de trouver une solution, les client·es en difficulté



de remboursement peuvent également prendre contact avec MyTrusto, une société de recouvrement sélectionnée par NewB pour son approche éthique et humaine qui prend en considération les capacités financières. Enfin, la volonté de créer un climat d'aide et de coopération dans la relation avec le ou la client·e est explicitement reprise dans les objectifs de la politique de recouvrement de NewB.

60 NewB minimise le nombre de cas de contentieux. Pour les cas concernés, NewB met en place la procédure qui est la moins délétère pour le ou la client·e.

3 trèfles

En générale, NewB a suivi ce principe dans le cours de l'année 2022. Il est néanmoins important de citer un élément d'analyse porte sur les événements liés à la décision de justice du 25/11/2022 et ses suites (annulation de l'AG du 26 novembre et convocations d'AG en décembre 2022 et en janvier 2023).

D'abord, conjointement avec le Compliance Officer, le MCS déplore le fait qu'un coopérateur ait décidé de porter une action en justice à l'encontre même de la coopérative, sans concertation préalable. Cela est contraire à l'esprit d'une coopérative, sensé promouvoir la discussion plutôt que la confrontation. En particulier, dans cette situation, la modification de l'ordre du jour ne portait pas atteinte aux coopérateurs et était légalement autorisée, même prévue par les statuts. D'autant plus qu'il s'agissait de valider la poursuite de discussions pour tenter de sauver ce qui pouvait l'être, dans le projet de NewB.

Le MCS note au passage que, face à ce changement tardif dans l'ordre du jour, les organisateurs de l'Assemblée Générale concernée ont réagi adéquatement en se renseignant auprès des avocats de la coopérative, qui ont confirmé que ce changement n'était pas de nature à remettre en cause la tenue de la réunion. Il est donc regrettable que la justice en ait décidé autrement. Cette décision d'annulation a en effet eu un coût non négligeable (financier mais pas uniquement) pour la coopérative toute entière. Particulièrement si l'on compare ce coût face à l'enjeu du point ajouté, comme expliqué ci-dessus. Il est également regrettable que la justice n'ait pas pris la peine de contacter NewB, afin de se renseigner et d'entendre son point de vue.

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

4 trèfles

Sur base de son offre de prêts, le MCS confirme que NewB propose effectivement des crédits qui participent au financement de la transition écologique. Parmi ses premiers crédits professionnels en 2022, le prêt accordé à Novacitis pour le financement de "La Menuiserie" (un centre d'entreprise dédié aux entrepreneurs de la transition) est un exemple concret de

la finalité écologique des crédits accordés par NewB. Dans le cadre des demandes de financement pour rénovation, afin de s'assurer que 50% du montant demandé soit bien affecté à des dépenses permettant une réduction de la consommation énergétique, NewB procède à une analyse sur base de devis remis par le·la demandeur·euse. Notons que l'appel en capital devait en grande partie permettre à NewB d'assumer son rôle de prêteur et que suite à l'échec de la levée de fonds, NewB aura finalement dû renoncer au financement d'une dizaine de projets professionnels durables et au lancement de nouvelles offres de crédit s'inscrivant pleinement dans cette transition écologique.

62. NewB s'engage à se saisir d'autres enjeux sociétaux (sociaux notamment) dans le développement de son offre de crédits aux particuliers et aux professionnels.

3 trèfles

Bien qu'au final NewB n'ait pas pu élargir la gamme de son offre de crédit (en partie suite à l'échec de la levée de fonds), le MCS atteste qu'une réflexion a été menée au sein du département crédit pour proposer des prêts en phase avec ses valeurs d'inclusion et d'insertion sociale. Sur base des entretiens avec les responsables du département crédits et des documents remis, NewB a envisagé d'offrir des crédits servant à financer l'acquisition d'habitat léger ou de mobilier, voire à financer des études avec des prêts pour étudiants. Au niveau des crédits professionnels, le prêt accordé à l'ASBL "Les Tournières" (membre A) en avril s'inscrit parfaitement dans cette finalité sociale. Enfin, en se référant à la valeur absolue des seuils de risque de pauvreté pour juger de la capacité de remboursement du candidat emprunteur, la valeur d'inclusion est également prise en compte dans son analyse budgétaire afin de ne pas exclure d'office les profils précarisés dans la décision d'octroi de crédit.

63. Concernant les professionnels, les entités financées par crédit doivent répondre à certaines exigences environnementales, sociales et relatives à leur gouvernance (ESG).

4 trèfles

Outre le respect de ses règles d'investissement socialement responsable (ISR), le MCS atteste que la politique de NewB relative aux crédits professionnels prévoit des critères dits ESG auxquels doivent satisfaire les candidats demandeurs pour prétendre à l'octroi d'un crédit. L'analyse est réalisée en interne par le responsable ESG qui est chargé de fournir un avis. En cas d'opinion négative par rapport à ces exigences, la demande de crédit est automatiquement refusée.



64. NewB publie la liste des crédits octroyés en précisant le type de projet qu'ils ont permis de financer.

2 trèfles

Bien que la concrétisation des crédits professionnels aient fait l'objet d'une communication vers les coopérateur·trices, aucune liste reprenant les entités financées et la destination des crédits octroyés n'a été publiée au cours de l'exercice de 2022. Il en va de même pour les prêts accordés aux particuliers pour lesquels le type de projet qu'ils ont permis de financer n'a pas été publié. Ayant été contraint de suspendre leur activité de crédit en cours d'année, suite à l'échec de la levée de fonds, il nous est impossible de dire si ces listes auraient fait l'objet d'une publication en fin d'année si l'activité de crédit avait pu se poursuivre normalement.

65 NewB adopte une gestion de son portefeuille financier prudente et dans un champ d'action bien défini.

4 trèfles

Après avoir interrogé les responsables des finances et avoir eu accès aux rapports internes, le MCS atteste que le portefeuille financier de NewB, arrêté au 30 septembre 2022, respecte bien la politique d'investissement de la banque et par conséquent, ledit principe. En effet, outre l'investissement de 2021 dans les fonds NewB en vue de leurs commercialisations, le portefeuille financier est composé d'obligations d'Etats et d'entités fédérées éligibles à la politique d'investissement et aux règles ISR de la banque. Bien que la vente de ce portefeuille soit à l'origine d'une perte notable dans les comptes de NewB suite à la hausse des taux, celle-ci ne peut être imputée aux responsables de NewB qui ont dû exécuter les injonctions de la BNB. Signalons également qu'à son insu, NewB a investi en cours d'année dans les obligations d'un Etat européen exclu de l'univers d'investissement selon ses règles ISR. L'incident a toutefois été signalé rapidement et des mesures ont été prises en conséquence pour réduire à l'avenir ce risque opérationnel.

66 D'une part, NewB exclut tout investissement dans des Etats, des régions ou des entreprises qui contreviendraient aux droits humains ou à la protection de la planète. D'autre part, NewB favorise les investissements dans les Etats, régions, entités supranationales ou entreprises qui sont les meilleurs élèves en matière d'éthique ou qui sont actifs sur certaines thématiques liées au développement durable.

4 trèfles

Après avoir interrogé les responsables des finances et avoir eu accès aux rapports internes, le MCS atteste que le portefeuille financier de NewB, arrêté au 30 septembre 2022, respecte bien les règles ISR de la banque et par conséquent, ledit principe.



68 NewB adopte une approche transparente et publie sur son site la liste complète des titres qui figurent ou ont figuré dans son portefeuille d'investissement.

1 trèfle

Entre les premiers investissements et le 30/09/2022, le MCS note qu'aucune liste n'a fait l'objet d'une publication sur son site. Toutefois, si l'on considère la part des fonds de la SICAV NewB Invest ayant figuré dans le portefeuille d'investissement de la coopérative, les nombreux ateliers d'explications organisés sur ces fonds auront indirectement permis une certaine transparence sur les investissements de la coopérative.

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.

2 trèfles

Le team NewB ayant fait un très bon travail l'année passée en amont du lancement du fonds d'investissement, l'année 2022 n'a été qu'une mise en pratique de tous les outils développés en 2021. Les règles ISR et la méthodologies ISR de NewB qui ont été soulignées pour leur transparence l'année passée ont été appliquées pour créer un univers d'investissement qui est publié sur le site. Celui-ci permet aux fonds NewB Invest d'être catégorisé « article 9 », la catégorie la plus ambitieuse des fonds dit « verts ».

Durant l'année 2022, l'équipe a continué à travailler autour de ce fond. Deux avancées de fond ont été accomplies en plus de la gestion régulière du fond en lui-même : le label « Towards Sustainability » et la préparation de la publication des études sources pour définir l'univers d'investissement. Le label n'est certainement pas le plus reconnu sur le marché au vu des autres fonds qu'il reconnaît mais il permet déjà d'assurer une certaine base concernant la qualité des investissements. D'autre part, la publication des études sur lesquelles est basée la composition du fonds d'investissement permettrait une encore plus grande transparence. Malheureusement, cette publication est en suspens au vu de la reprise de nos activités bancaires. Le MCS demande au CA de la coopérative de faire son maximum pour que cette augmentation dans la transparence du fond soit possible en soumettant à vdk banque la possibilité de publier cette liste d'étude.

Le fond respecte donc bien tous les critères repris dans le principe mais le MCS déplore le ralentissement de l'augmentation de la transparence provoqué par les événements liés à la fin des activités bancaires.



70 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
NewB veille à ce que le gestionnaire de fonds adopte un comportement d'actionnaire actif selon des lignes de conduites bien définies et n'utilise en aucun cas le fait de jouer le rôle d'actionnaire actif comme argument pour assouplir les critères de sélection des titres.

4 trèfles

La politique de vote de NewB peut difficilement être plus aboutie qu'actuellement. Ce qui est réellement à souligner au vu de la jeunesse de ce fond. L'équipe NewB a directement mis en place une politique de vote et a commencé à voter immédiatement après l'ouverture du fond. En plus d'avoir voté dans la totalité des possibilités de vote, NewB publie un rapport de vote semestriel¹ qui permet de suivre les votes émis et les raisons de ces votes. Ce rapport est à nouveau une belle preuve de transparence pour NewB et son fond NewB Invest.

L'objectif n'étant pas de refaire le rapport de vote ici, vous êtes invités à aller le parcourir pour vous rendre compte de la cohérence entre les valeurs de NewB et les positions prises lors des votes. Pour le moment, le fond n'a pas suffisamment de capital pour pouvoir permettre de prendre contact avec les entreprises directement et pouvoir les questionner. En revanche, NewB met s'allie avec d'autres partenaires pour avoir l'opportunité de porter des combats liés à ses valeurs malgré sa taille dérisoire. En 2022, NewB a donc, à la suite d'une discussion avec WWF, rejoint un ensemble de gestionnaires actif pour envoyer une lettre à la commission européenne demander que les institutions financières soient incluses dans la législation de traçabilité de la déforestation. NewB prend donc une place active dans le plaidoyer auprès des institutions.

Pour ce comportement actif, le MCS tenait à féliciter l'équipe de NewB.

71 La liste des titres qui entrent dans la composition des fonds distribués par NewB est rendue publique.

3 trèfles

Concernant la publication de la composition des fonds NewB, différents niveaux sont mis en place. Pour tout un chacun, l'univers d'investissement est mis à disposition. Ce n'est pas la composition exacte du fond mais bien les titres dans lesquels le gestionnaire a la possibilité d'investir. Pour tout le monde également, la composition est également mise à disposition tous les semestres² dans les rapports semi-annuels de la SICAV. Les personnes ayant une part du fond ont accès à la composition 4 fois par ans.



Ces différentes publications sont, selon le MCS, entièrement suffisantes pour répondre au critère du principe 71. Il est nécessaire que dans le futur, NewB s'assure de pouvoir continuer à publier tous ces documents sur leurs fonds afin de maintenir une grande transparence.

72 NewB veille à ce que les fonds générés par les assurances de type « vie » soient investis de manière éthique selon les plus hauts standards et ses règles ISR.

NA

Le MCS note qu'aucune assurance de type "vie" n'a été commercialisée, ni même développée par NewB en 2022 et, par conséquent, ce principe ne peut faire l'objet d'une évaluation.

73 NewB adopte une approche transparente et publie sur son site la liste complète des titres qui figurent ou ont figuré dans ses produits d'assurance de type « vie ».

NA

Il n'y a pas d'assurances de type vie dans les produits offerts par la banque NewB durant l'année 2022.

74 En dehors des investissements du portefeuille financier, des fonds et des produits d'assurance de type « vie », NewB pourrait vouloir prendre des participations dans d'autres sociétés. Pour ce faire, NewB respecte les règles prescrites par ses statuts.

NA

Durant l'année 2022, aucune prise de participation dans d'autres société n'a été envisagée et, par conséquent, ce principe ne peut faire l'objet d'une évaluation. Si l'opportunité devait se présenter, le MCS note que l'article 3 des statuts de la coopérative définissent bien les modalités dans lesquelles une telle opération peut avoir lieu.

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.

Ce principe n'a pas été évalué.



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.

Ce principe n'a pas été évalué.

79 NewB limite la pollution due aux déplacements. NewB ne rémunère pas les membres du personnel au moyen de voitures de société et les encourage à recourir à la mobilité douce ou aux transports en commun pour se déplacer.

4 trèfles

Ceci est précisé dans le règlement de travail. Les employé·e·s recourent d'ailleurs majoritairement aux transports en commun ou au vélo pour leurs déplacements. Les déplacements à vélo étaient, au départ, remboursés à 0,50 €/km, mais ce remboursement a été réduit à 0,25 €/km pour se mettre en conformité avec la législation. Les trajets en transports publics sont remboursés à 100%. Seuls 3 ou 4 personnes (sur 45 ETP) recourent à leur véhicule privé pour leurs déplacements. Elles sont remboursées au tarif prévu par la loi. Par ailleurs, de nombreuses réunions ont eu lieu par visioconférence (Teams) dans le courant de l'année et le télétravail est encouragé.

80 NewB adopte une politique d'achat raisonnée, c'est-à-dire qui limite d'une manière générale la consommation et le gaspillage de biens et qui favorise le recours à des solutions écologiques.

Ce principe n'a pas été évalué.

81 NewB limite ses déchets, notamment en termes de papier, d'équipements électroniques, de cartouches d'encre, de matériels et catering lors des événements.

Ce principe n'a pas été évalué.



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.

4 trèfles

Lorsqu'un nouveau membre du personnel est recruté, il lui est systématiquement attribué un parrain/une marraine afin de lui procurer des informations sur le fonctionnement de la banque. Cette personne provient d'un autre service/département que celui du nouvel arrivant. Quatre rendez-vous sont fixés par le dépt. RH entre le/la nouvel·le arrivant·e et son/sa parrain/marraine pendant les 4 premières semaines de travail, afin de parcourir la charte et connaître les principes de fonctionnement de la banque.

Nous avons pu observer, durant plusieurs réunions InTeam, que le dialogue entre les responsables HR et le personnel a pu se dérouler en toute transparence et respect par rapport aux employé·e·s, qui ont pu à leur demande prendre rendez-vous avec le HR pour évaluer leur avenir professionnel.

Dans le cadre de la procédure de licenciement collectif, le nouveau partenaire de NewB a donné lieu à la possibilité pour plusieurs membres du personnel qui le souhaitent de postuler pour un poste dans la nouvelle structure de NewB en tant qu'agence bancaire exclusive pour Bruxelles et la Wallonie.

86 L'épanouissement des membres du personnel de NewB va de pair avec le bon fonctionnement et l'évolution positive de NewB en tant que coopérative. En étant attentive au bien-être de son personnel, en lui permettant de progresser et en lui donnant la possibilité de participer à la définition du devenir de la coopérative, NewB favorise l'implication de son personnel et valorise les différents talents qui le composent.

3 trèfles

Chaque employé reçoit une formation concernant le fonctionnement de la banque durant l'onboarding (voir principe 85).

Plusieurs formations sont organisées pour le personnel :

- Formation à la vie coopérative
- Formation à la diversité, organisée et certifiées par Unia
- Formation de 2 jours à l'éthique (facultative), organisée par un membre du CA
- Formation certifiée PCP organisée par Febelfin pour les membres du personnel en charge du service clients, des assurances et des crédits.



- Durant l'année 2022, un cours de langue a été proposé, mais plusieurs participants n'ont pas poursuivi la formation, jugée trop lente.

A l'initiative de membres du personnel, deux formations ont été proposées mais n'ont pas abouti en 2022 (elles auront lieu en avril 2023), à

- l'intelligence collective
- l'économie circulaire (offerte par SAWB, coopérateur).

Des entretiens d'évaluation pour mesurer l'évolution personnelle des employé·e·s ne sont pas organisés de manière systématique, mais une mobilité interne est possible. Actuellement il n'y a pas de formulaire d'évaluation formalisé.

Une enquête interne a été organisée en juillet 2022 pour évaluer la communication interne de l'organisation. Il en est résulté la création de la gazette (bimensuelle), de p.v. des réunions Inteam pour permettre aux absent·e·s de continuer à être informé·e·s et d'un chat NewB Team info + chat informel.

87 NewB rend le travail des membres de son personnel flexible, aussi bien dans le temps que dans l'espace, afin de mieux répondre aux enjeux contemporains de mobilité et d'équilibre vie privée/vie professionnelle.

4 trèfles

Le télétravail fait partie de l'espace de travail de l'ensemble du personnel de NewB, ce qui autorise une flexibilité pour chacun·e. Les heures de prestation ne sont pas fixes mais donnent la possibilité de s'absenter en cas de maladie ou d'enfant malade, en concertation avec l'équipe.

Étant donné le degré élevé d'engagement des membres du personnel, des remarques sont parfois formulées quand il y a un dépassement du temps de travail. En 2022, il n'y a pas eu de demande de congé parental.

88 NewB met en œuvre diverses mesures pour limiter les risques psychosociaux (entre autres, stress, harcèlement, burn-out) auxquels les membres de son personnel pourraient être confrontés.

3 trèfles

Durant l'année 2022, une structure relative au bien-être au travail (CPPT) a été suivie par le service externe CESI, ainsi que l'élection de deux personnes de confiance. Celles-ci ont quitté la banque et ont été remplacées plus tard dans l'année, à l'issue d'un vote sans candidat par



85% du personnel présent lors du vote. Une formation est organisée par le CESI, mais n'a pas pu avoir lieu en 2022.

Un conseiller en prévention très qualifié par ses études est également présent dans la structure.

89 NewB fournit un environnement de travail agréable et respectueux de l'espace personnel des membres de son personnel.

Ce principe n'a pas été évalué.

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.

3 trèfles

Les offres d'emploi sont systématiquement proposées dans les deux langues nationales et en écriture inclusive. Elles sont publiées sur le site web de la banque et dans plusieurs réseaux sociaux professionnels (dans le monde de la banque, de l'assurance et dans le secteur coopératif). Les sites payants (par ex. Alterjob) ne sont sollicités qu'en cas de profils très spécifiques.

L'anonymisation des candidatures n'est pas pratiqué actuellement. Le dépt. RH estime qu'il est recommandé dans le cas d'entreprises soupçonnées de pratiquer des discriminations à l'embauche - ce qui n'est pas le cas de NewB, qui respecte les valeurs d'équité et de transparence. Mais cet argument est auto-justificatif et ne peut être retenu par le MCS.

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.

3 trèfles

Un seul recrutement de personnel néerlandophone a eu lieu pendant l'année, mais l'annonce du licenciement collectif a stoppé la procédure d'engagement d'autres personnes.

Actuellement, la banque compte 74% d'employé·e·s FR pour 26% de NL, pcq la coopérative est davantage d'origine FR. Mais des cours de langue ont été organisés (voir principe 86) et l'environnement de travail est bilingue, chacun s'exprimant dans la langue de son choix. Chaque nouvel·le employé·e reçoit une formation durant l'onboarding (voir principe 86).



Par ailleurs, NewB bénéficie d'un label certifié diversité octroyé par Actiris. Le plan d'action validé par le comité d'évaluation d'Actiris comprend entre autres les matières liées à la formation, recrutement, usage des langues, équité et inclusion.

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.

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 2022. 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.

95 NewB s'engage non seulement à ce que tou·te·s les client·e·s et tou·te·s les coopérateur·rice·s soient traité·e·s sans distinction aucune fondée sur une ou plusieurs des critères protégés ; mais également à ne pas accepter et à réagir aux demandes de client·e·s ou de fournisseurs qui entraîneraient une discrimination.

Pas de trèfles attribués

Plusieurs groupes de travail sur l'inclusion ont été mis en place dans l'équipe NewB pendant l'année 2022

Ces groupes avaient pour objectif de définir une politique de non-discrimination des clients/fournisseurs/collaborateurs. En juin 2022, ces groupes ont été suspendus en raison des priorités plus urgentes pour la survie de Newb Banque.

97 NewB veille à ce que la diversité soit représentée au sein du conseil d'administration et du comité sociétal.

2 trèfles

La diversité est bien représentée au sein du Conseil d'Administration (CA), même si une répartition plus équilibrée en matière de genre et de profils linguistique est à rechercher. En effet, sur les 13 membres de son CA, NewB compte 8 hommes pour 5 femmes et 9 francophones pour 4 néerlandophones seulement. En termes de profils professionnels, nous observons une meilleure parité avec 6 membres issu·e·s du monde sociétal et 7 issues du monde de la finance.

Au niveau du comité sociétal, celui-ci avait soumis au vote de l'AG du 11 juin 2022 des profils de candidatures pour former un comité divers avec 5 hommes et 3 femmes et autant de francophones que de néerlandophones. Malheureusement, sur les 20 membres que comptait



le MCS après recrutement, 9 ont remis leur démission et 2 ne se sont plus manifestés en cours de route, avec une accélération des départs au dernier trimestre suite à l'échec de la levée de capital. Si des motifs d'ordre privés furent invoqués, beaucoup nous ont admis une perte de sens et de motivation dans leur rôle.

98 NewB fait appel à des entreprises qui mettent au centre de leur mission la diversité et l'inclusion (par ex. les entreprises de travail adapté) pour certaines tâches.

Ce principe n'a pas été évalué.

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.

4 trèfles

L'échelle salariale correspond à la Convention Paritaire 310 du secteur bancaire. La tension salariale est de 1 à 5 et est vérifiée par l'auditeur KPMG. Quant à la rémunération des administrateurs, elle a fait l'objet d'un vote lors d'une AG ordinaire de la coopérative en toute transparence.

100 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.

4 trèfles

Chaque membre du personnel est choisi pour ses compétences, à l'exclusion de tout autre critère. Ce principe est respecté et n'a fait l'objet d'aucune plainte de la part du personnel.

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.

4 trèfles

Ce principe est respecté et les bonus liés à des performances de vente sont exclus.

Il importe que NewB fournisse au personnel des gratifications et entretienne un esprit d'équipe qui donne à chacun.e des satisfactions autres que financières pour garder un aspect attractif vis-à-vis de chacun.e. C'est ce à quoi s'emploie le Dépt. RH, à qui nous attribuons globalement un excellent score.



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 concerte avec le CNR et vérifie le bon contrôle des indicateurs auprès des ressources humaines. Enfin, le MCS souligne que malgré le rythme accéléré et le nombre croissant de convocations du CA en fin d'années, ses membres ont renoncé à leurs indemnités pour les réunions tenues à partir du 1^{er} septembre 2022.

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

4 trèfles

Comme mentionné antérieurement, durant le premier quadrimestre 2022, l'équipe a fait face à une augmentation de la charge de travail/gestion des alertes, liées à l'augmentation générale des activités de la banque. De ce fait certains contrôles de lutte anti-blanchiment ont accusé, sans conséquences heureusement, un certain retard (traitement de ces alertes décalé de plusieurs mois). L'équipe a été renforcée (en nombre et en compétences) afin de pouvoir suivre qualitativement cette augmentation de travail.

Les activités de prévention ont été poursuivies (formation des employés, améliorations des dispositifs, des contrôles etc). Le MCS souligne donc positivement la réactivité (face à l'augmentation de la charge) et la proactivité (pour les actions de prévention) de NewB à cet égard.

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

4 trèfles

Comme mentionné dans le principe 108, l'augmentation de la charge de travail a augmenté les risques, mais les activités de prévention ont été poursuivies pour faciliter la prévention des risques.



111 NewB respecte les conventions et traités internationaux ratifiés par la Belgique dans les domaines des droits humains, des droits civils, du droit du travail, de l'environnement et de la gouvernance.

3 trèfles

Dans le rapport de l'année 2021, le MCS a demandé une liste des différents textes avant de donner une évaluation pour ce principe. Le MCS demande toujours une liste pour mieux évaluer ce principe, mais il reconnaît aussi que les valeurs et principes repris dans la charte ont été inspirés par des différents textes concernant droits repris par la Belgique et a décidé de donner une évaluation tout de même.

112 NewB prend pour guide les différentes initiatives internationales dont l'objectif est de rendre la finance plus éthique ou de contribuer au développement durable.

4 trèfles

Le MCS note plusieurs exemples qui attestent le bon respect de ce principe. Dans le cadre des fonds proposés par la SICAV NewB invest, le MCS note que l'équipe ESG de NewB s'est tournée vers trois objectifs de développement durable des Nations Unies comme critère de sélection des titres pouvant entrer dans la composition desdits fonds. En outre, ses règles d'investissements socialement responsable rédigées en 2021 s'inspirent de sources externes comme le "Fair Finance Guide International" et ont été reprises dans sa politique d'investissement interne en 2022. Enfin, la politique de vote de NewB aux Assemblées Générales des sociétés dans lesquelles elle détient une participation via ses fonds, utilise comme cadre de référentiel des initiatives internationales telles que l'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP FI), les Principes des Nations Unies pour l'Investissement Responsable (UNPRI), le Pacte mondial des Nations Unies, ainsi que les dernières directives environnementales et sociales européennes.

113 NewB prend comme référence pour ses activités, ses produits et sa gouvernance les normes mises en avant par les différents classements, labels ou certifications éthiques qui s'appliquent à son secteur.

3 trèfles

Le MCS atteste que NewB prend bien comme référence pour ses produits et sa gouvernance les normes mises en avant par les différents classements et labels éthiques qui s'appliquent à son secteur. En termes de classements éthiques, nous pouvons citer celui établi par le Scan des banques, au sein duquel NewB occupe la deuxième place en mars 2022 avec un résultat moyen de 70%. En outre, la coopérative détient bien le label Financité et les fonds qu'elle



développe et commercialise via la SICAV NewB Invest ont tous été catégorisés "Article 9", soit la catégorie la plus sérieuse et crédible en termes d'investissement durable