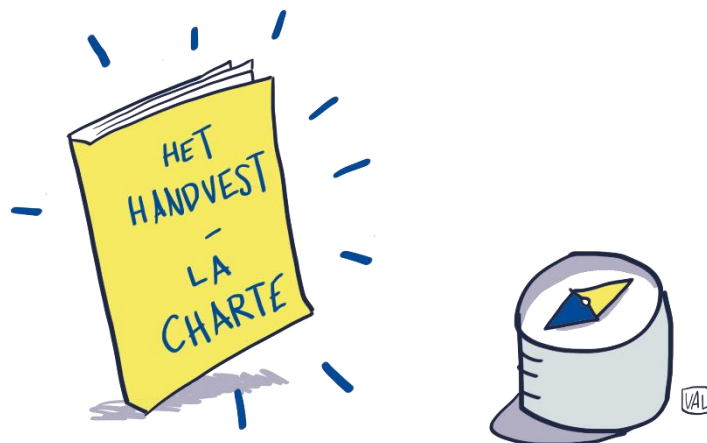


Sociaal en milieuhandvest

Operationele omzetting van de statutaire waarden van NewB



Algemene vergadering van 21 november 2020

met wijzigingen goedgekeurd door de algemene vergadering van 11 juni 2022

Inhoud

Thema 1	Oorsprong, toepassingsgebied en verspreiding van het handvest.....	3
Thema 2	Respect voor het handvest.....	6
Thema 3	Coöperatief en participatief bestuur.....	8
Thema 4	Beperking van de risico's, onafhankelijkheid en voortbestaan	13
Thema 5	Tarifiering en soberheid	18
Thema 6	Verantwoordelijke relatie met de klanten	21
Thema 7	Communicatie en marketing.....	25
Thema 8	Toegankelijkheid en inclusie	28
Thema 9	Kredieten en strijd tegen overmatige schuldenlast	33
Thema 10	Kredietprojecten	37
Thema 11	Maatschappelijk verantwoord investeren	39
Thema 12	Leveranciers	45
Thema 13	Ecologische voetafdruk van de interne werking	48
Thema 14	Welzijn op het werk	52
Thema 15	Diversiteit en non-discriminatie	57
Thema 16	Bezoldigingen	67
Thema 17	Strijd tegen belastingontwijking, witwassen van geld, corruptie en financiering van terrorisme	73
Thema 18	Respect voor normen, conventies en ethische labels.....	75

Thema 1 Oorsprong, toepassingsgebied en verspreiding van het handvest

Alle activiteiten en het productaanbod van NewB zijn doordrongen van de NewB-waarden zoals die beschreven staan in de statuten. De ethische principes in dit handvest zijn de operationele vertaalslag van die waarden. Alle activiteiten, het beleid en de procedures bij NewB zijn hieraan onderhevig.

De bestaansreden van NewB is om bank- en verzekeringsdiensten aan te bieden met respect voor de waarden uit haar statuten. Het is niet altijd evident om af te bakenen wat idealen als 'inclusie', 'duurzaamheid' of 'soberheid' in de praktijk betekenen voor een coöperatie die actief is in de bank- en verzekeringssector. Daarom is in de statuten van NewB de volgende bepaling opgenomen:

"Om zijn taak goed te kunnen uitoefenen legt het maatschappelijk comité een sociaal en milieuhandvest ter goedkeuring voor aan de algemene vergadering. Dit handvest vormt de operationele omzetting van de voornoemde waarden¹."

Dit document is nu precies dat bedoelde sociaal en milieuhandvest (en het handvest voor goed bestuur); het beschrijft concreet welke principes NewB moet volgen bij de uitvoering van haar bankactiviteiten en als verzekeringsagent om haar statutaire waarden na te leven. Dit handvest is van toepassing op alle activiteiten van NewB, m.a.w. alle aangeboden diensten, op de relaties tussen personeelsleden onderling, op de relaties met de coöperanten, op de ontwikkeling van producten, enzovoort.

Om de ethische en duurzame **principes** van NewB mooi te ordenen, werden ze ondergebracht bij 18 verschillende thema's die samen de volledige werking van NewB dekken. Voor elk thema vermeldt het handvest de principes in hun context. De principes worden vergezeld van een rubriek '**In de praktijk**' die de lezer een gedetailleerd overzicht geeft van de concrete invulling die NewB eraan geeft. Ten slotte worden voor elk thema **indicatoren**² voorzien. Daarin is informatie opgenomen waarmee het maatschappelijk comité kan controleren of de principes worden gerespecteerd door het NewB-team (zie Thema 2 Respect voor het handvest).

Om hun activiteiten af te kunnen stemmen op de ethische en duurzame aspiraties beschouwt NewB haar personeelsleden, coöperanten en lidorganisaties, de leden van het maatschappelijk comité en de raad van bestuur als mede-auteurs van dit handvest en de daarin beschreven principes. Al die verschillende betrokkenen blijven voortdurend in gesprek met elkaar over de principes.

1 NewB onderhoudt een constructieve dialoog met het maatschappelijk comité om een vertrouwelijk klimaat te scheppen waarin het handvest kan evolueren en de waarden daadwerkelijk worden geïmplementeerd in de werking van NewB.

In de praktijk...

NewB waakt over twee parallelle communicatiekanalen:

- Een continue dialoog tussen het maatschappelijk comité en het team over de

¹ Maatschappelijke inbedding, eenvoud, veiligheid, duurzaamheid, transparantie, innovatie, participatie, eerlijkheid, inclusie, soberheid, diversiteit, nabijheid en professionaliteit.

² De indicatoren worden toegevoegd in een latere versie van het handvest, die aan de algemene vergadering ter goedkeuring zal worden voorgelegd.

- implementatie van de waarden in de werking van NewB
- Een dialoog tussen het maatschappelijk comité en de raad van bestuur over moeilijkheden en eventuele afwijkingen.

2 Het handvest van NewB is het resultaat van een participatief proces waarbij de coöperanten en andere stakeholders betrokken worden.

In de praktijk...

De eerste versie van het handvest werd opgesteld door coöperanten in het maatschappelijk comité en personeelsleden van NewB. Zo krijgen de statutaire waarden een praktische invulling in de activiteiten van NewB.

NewB zal verschillende co-creatie momenten organiseren met de coöperanten, zowel burgers als lidorganisaties (A-coöperanten) en institutionele investeerders (C-coöperanten) zodat het handvest en de toepassing ervan in de praktijk het resultaat zijn van een zo breed mogelijk gedragen, collectieve denkoefening.

3 De bedrijfscultuur bij NewB is gebaseerd op de statutaire waarden van de coöperatie en op de principes die eruit voortvloeien zoals vermeld in het handvest.

In de praktijk...

Met bedrijfscultuur wordt het geheel van waarden, gedrag en praktijken bedoeld die gemeenschappelijk zijn voor de medewerkers van een onderneming. Voor NewB vormen het handvest en zijn toepassing in de coöperatie een onderscheidend element voor de bedrijfscultuur.

Het is belangrijk dat nieuw aangeworven medewerkers de waarden onderschrijven. De arbeidscontracten omvatten daarom een clausule waarin staat dat de medewerker kennis heeft genomen van de waarden van NewB en van het handvest en dat zij of hij de principes zal naleven bij de uitvoering van haar of zijn taak.

Ter bevordering van een bloeiende bedrijfscultuur gebaseerd op de statutaire waarden zullen regelmatig overlegondes worden gehouden rond thema's uit het handvest en dit zowel voor de medewerkers als voor de leden van de raad van bestuur.

4 Het maatschappelijk comité is verantwoordelijk voor het handvest-document, en evalueert periodiek de relevantie van de daarin opgenomen principes in het kader van ontwikkelingen bij NewB en in de samenleving.

In de praktijk...

NewB is een dynamische organisatie en haar activiteiten zullen evolueren. De statutaire waarden van NewB blijven een referentiepunt, maar het is noodzakelijk dat het handvest kan blijven evolueren in overeenstemming met de ontwikkeling van de activiteiten van NewB en van de samenleving.

De onderdelen 'Principes' vallen onder de verantwoordelijkheid van het maatschappelijk comité. Het maatschappelijk comité moet de relevantie van de principes in dit handvest evalueren in het kader van de ontwikkelingen bij NewB en in de samenleving. Daartoe kan het comité zich uiteraard laten inspireren door voorstellen van medewerkers, leden van de

raad van bestuur of de coöperanten. Elke nieuwe versie van de principes moet worden goedgekeurd op de algemene vergadering. Het maatschappelijk comité legt de gemotiveerde voorstellen voor aan de algemene vergadering.

5 De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de concrete invoering van de principes van het handvest, maar altijd in dialoog met het maatschappelijk comité.

In de praktijk...

De hoofdstukken 'In de praktijk' zijn de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Die moet erover waken dat de personeelsleden van NewB de in het handvest geformuleerde principes in de praktijk omzetten. De raad van bestuur moet zich bij de algemene vergadering verantwoorden over het respecteren van de statutaire waarden. Het maatschappelijk comité heeft hier geen zeggenschap over de operationele ploeg, aangezien de controle op de ploeg in handen is van de raad van bestuur.

Als in de hoofdstukjes 'In de praktijk' dingen wijzigen moet dat aanleiding geven voor gesprekken tussen de medewerkers van NewB onderling, met de raad van bestuur en het maatschappelijk comité.

Thema 2 Respect voor het handvest

NewB is transparant over het respect voor haar ethische principes. De evaluatie van de naleving van het handvest bij de activiteiten van NewB is in handen van het maatschappelijk comité. Het maatschappelijk comité stelt een jaarverslag op voor de algemene vergadering. Het maatschappelijk comité en de operationele ploeg zorgen voor een regelmatige opvolging van de indicatoren, zodat NewB eventuele verbeterpunten tijdig kan opsporen.

De statuten van NewB voorzien dat de *“controle op het respecteren van de waarden (...) moet worden toevertrouwd aan een maatschappelijk comité”*. Het maatschappelijk comité is een onafhankelijk orgaan, samengesteld uit coöperanten die door de algemene vergadering worden gekozen.

6 Het maatschappelijk comité kan op elk moment om advies worden gevraagd over onderwerpen die te maken hebben met de waarden van NewB en hun toepassing.

In de praktijk...

Het maatschappelijk comité kan worden gecontacteerd op verschillende manieren: op de site van NewB staat een e-mailadres en de leden van het maatschappelijk comité zijn aanwezig op de algemene vergadering en op andere evenementen die NewB organiseert.

Het maatschappelijk comité maakt regelmatig een analyse van de vragen, suggesties en interpellaties die het krijgt van coöperanten en rapporteert over deze analyse via de geijkte kanalen.

In functie van de aard van de vermelde punten brengt het maatschappelijk comité de raad van bestuur op de hoogte zodat die elementen kunnen bijdragen tot een verbeterde werking van NewB. Voor wat betreft de dialoog tussen het maatschappelijk comité en de raad van bestuur, zie Thema 1: Oorsprong, toepassingsgebied en verspreiding van het handvest.

7 Naast de wettelijke verplichting van NewB om een klokkenluidersbeleid (*whistleblowing*) te voeren, voorziet NewB een interne procedure waarmee elk personeelslid het voltallige operationele team kan interpellieren over praktijken die de naleving van de principes in het handvest in de weg zitten.

In de praktijk...

De persoon die de ethische aanpak van NewB coördineert rapporteert regelmatig aan het maatschappelijk comité over de aard van de interpellaties en de opvolging daarvan.

8 Het maatschappelijk comité volgt de indicatoren regelmatig op en stelt elk jaar een verslag op voor de algemene vergadering over de toepassing van de waarden bij de activiteiten van NewB tijdens het afgelopen jaar.

In de praktijk...

Het maatschappelijk comité zorgt voor samenwerking met de operationele ploeg voor een regelmatige opvolging van de indicatoren. Dankzij deze opvolging kunnen zowel het maatschappelijk comité als de operationele ploeg suggesties doen voor aanpassingen en die uitvoeren in de loop van het jaar.

De jaarlijkse evaluatie van het maatschappelijk comité bestaat uit een analyse van de

verschillende indicatoren en gaat op basis daarvan na of de principes in het handvest worden nageleefd. Het maatschappelijk comité kan verbetertrajecten voorstellen. Het maatschappelijk comité legt zijn bevindingen voor in een verslag aan de algemene vergadering. De coöperanten houden rekening met dit verslag bij de kwijting van de raad van bestuur.

Daarnaast kan het verslag ruimte bieden voor gesprekken over de naleving van de waarden bij NewB of over de ethische en duurzame aanpak van NewB in het algemeen voor de coöperanten en iedereen die dit interesseert. Zie ook principe 2 onder 0 over de inbreng van de coöperanten bij het vastleggen van de ethische aanpak van NewB.

9 Parallel met de evaluatie door het maatschappelijk comité publiceert NewB een gestandaardiseerd ESG-verslag (*environmental, social and governance related*) : het duurzaamheidsverslag.

In de praktijk...

Met de publicatie van het verslag kan NewB transparant communiceren over de prestaties op economisch, sociaal en milieuvlak en op het vlak van goed bestuur, en daarvoor ook doelen stellen. Voor de opmaak van het verslag gebruikt NewB erkende standaarden zoals de GRI (Global Reporting Initiative). De standaarden bieden een methodologie en een achtergrond voor het openbaar maken van informatie over de impact van NewB op de samenleving.

10 NewB heeft de ambitie om zich voortdurend te verbeteren. NewB identificeert de punten waarop ze nog vooruitgang kan boeken, zet corrigerende acties op touw en communiceert in alle transparantie over de geïdentificeerde zwakke punten.

In de praktijk...

Dit principe kan de vorm aannemen van een hoofdstuk in het duurzaamheidsverslag, of in een afzonderlijk document.

Thema 3 Coöperatief en participatief bestuur

NewB werd opgericht op initiatief van haar coöperanten, om tegemoet te komen aan de behoeften van haar coöperanten. Hieruit volgt dat NewB een democratische bestuursvorm hanteert die het mogelijk maakt voor al haar coöperanten om actief deel te nemen aan de strategische keuzes en de ontwikkeling van de coöperatieve bank. Dit betreft zowel de commerciële activiteiten van NewB als haar ethische en duurzame aanpak.

Naast de deelname van de coöperanten aan de algemene vergadering, wil NewB de verschillende types coöperanten (coöperanten ^(coö)diepgaander betrekken bij het project dankzij een vergaande, concrete co-creatie- en participatie-aanpak. Democratisch ondernemen heeft niet enkel een positieve impact op de democratie binnen de onderneming, maar ook op het democratiseren van de economie en de maatschappij in het algemeen.

Dit coöperatief en transparant beheer verbindt NewB met al haar stakeholders (middenveldorganisaties, coöperanten, klanten, leveranciers, interne personeelsleden...) en de Belgische samenleving in haar geheel. Via samenwerkingsverbanden met middenveldorganisaties draagt NewB bij tot de versterking van de sociale en ecologische transitie

Een coöperatie, wat is dat precies?

- 11 NewB werkt actief aan het democratiseren van haar governance (de manier waarop je de organisatie bestuurt) . Deze kan gedefinieerd worden als: “een nieuwe vorm van ondernemen gekenmerkt door een gemeenschappelijke besluitvorming waarbij iedereen partner is van iedereen”.**

In de praktijk...

Banken hebben een belangrijke rol in de samenleving en hebben met hun beleidskeuzes een enorme maatschappelijke impact. Democratie mag niet stoppen aan de deuren van de onderneming. Bij de oprichting heeft NewB daarom gekozen om te gaan voor een sociaal verantwoord ondernemerschap en heeft zich geregistreerd als een coöperatie (Europese coöperatieve vennootschap, om precies te zijn) om zo aan te tonen dat een andere manier van bankieren mogelijk is.

Wie beslist in de coöperatie ?

Op de algemene vergadering wordt de democratische gedachte gerespecteerd, dankzij de inspraak van een heel groot aantal leden in de strategische beslissingen. Dit zorgt ervoor dat deze beslissingen overeenstemmen met breed gedragen overtuigingen en mogelijks zelfs het algemeen belang. In principe is de meerderheid van de leden van NewB tegelijk klant en aandeelhouder van de coöperatie. Alle coöperanten kunnen deelnemen aan de algemene vergadering (AV) en meebeslissen over de grote strategische keuzes van de coöperatie, zoals de benoeming van de leden van de raad van bestuur, het maatschappelijk comité en de commissarissen, de goedkeuring van de jaarrekening, enz....

In elk college is één persoon = een stem

De coöperanten van NewB zijn onderverdeeld in 3 colleges: de organisaties van het middenveld vormen het college A , burgers en de overige (niet-college-A) rechtspersonen

vormen het college B, en het college C omvat dan de institutionele investeerders. Binnen deze drie colleges beschikt elke coöperant over dezelfde beslissingsmacht: 1 persoon = 1 stem, ongeacht het aantal aandelen in bezit. Beslissingen worden genomen op basis van een meerderheid van alle stemmen (aanwezigen + volmachten) in elk college. Een voorstel is pas aanvaard indien elk van de drie colleges ermee instemt.

Dankzij het feit dat een machtsconcentratie op het niveau van het aandeelhouderschap niet mogelijk is, kan NewB onafhankelijk blijven van externe, financiële, economische of politieke belangen. Dit principe zorgt er eveneens voor dat de beslissingen evenwichtiger zijn tussen de belangen van verschillende belanghebbenden: het A-college waakt over het algemeen belang, het B-college behartigt de belangen van de particuliere klanten en het C-college zorgt ervoor dat ook het financiële plaatje klopt. Beslissingen kunnen namelijk geblokkeerd worden indien ze niet door de beugel kunnen voor één van de colleges, en ook kan geen enkel college een beslissing opdringen aan de andere colleges.

Vrije toetreding voor nieuwe vennoten

Iedere persoon die wenst aan te sluiten en die de waarden van de coöperatie onderschrijft kan coöperant worden van NewB. De minimale instapkost bij NewB is bovendien 20 euro, waarmee de economische drempel om mede-eigenaar te worden en dus te participeren, relatief laag blijft.

Informereren en vormen van de leden

NewB ontwikkelt verschillende kanalen en tools (nieuwsbrieven, blog artikels, info-sessies en het organiseren van lezingen) om haar leden te informeren over het huidige financiële landschap, de schade die deze veroorzaakt aan de maatschappij, maar ook over mogelijke oplossingen en alternatieven.

Nationale Raad voor de Coöperatie

NewB is erkend door de Nationale Raad voor de Coöperatie (NRC), die als doelstelling heeft om de idee van de coöperatie uit te dragen en het coöperatieve ideaal in stand te houden. Belangrijke criteria³ voor de erkenning betreffen de governance, de hierboven besproken aspecten zoals bijvoorbeeld de vrije toetreding van nieuwe vennoten, het ontbreken van een dominante vennoot en het voorbehouden van een deel van de middelen van de coöperatie voor het informeren en vormen van haar leden.

Participatieprocessen

- 12 NewB organiseert verschillende participatiemomenten zodat de klanten, coöperanten, lidorganisaties en ambassadeurs aangemoedigd worden om hen zo veel mogelijk te betrekken bij de uitbouw van de bank.**

In de praktijk

Op jaarbasis organiseert NewB verschillende participatieprocessen zoals enquêtes en

³ <https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/een-onderneming-oprichten/belangrijkste-stappen-om-een-vennootschapsvormen/cooperatieve-vennootschappen/erkenning-van-de-cooperatieve>

workshops, om coöperanten te informeren, te consulteren, af te stemmen en samen beslissingen te nemen over bepaalde aspecten van de bank, zoals toekomstige producten, fondsen en prijssetting. Er wordt getracht om zoveel mogelijk de resultaten van deze processen zorgvuldig bij te houden en te gebruiken om bepaalde beslissingen te motiveren.

De organisatie van een effectief en geslaagd participatieproces is geen gemakkelijke zaak. Bij aanvang is het noodzakelijk om enkele belangrijke vragen te beantwoorden⁴, om de transparantie en de goede werking ervan te verhogen en om teleurstellingen bij de deelnemers te vermijden zodat participatie een echt instrument kan zijn voor mee democratie. Er zijn 5 vragen die kunnen helpen om het participatieproces vorm te geven:

Wat is het doel van de participatie?

Het versterkt de groepssamenhang en voorziet NewB van een democratische structuur, onder andere.

Wie participeert?

NewB definieert op voorhand wie kan meedoen. Afhankelijk van het moment en het onderwerp kunnen dit personeelsleden zijn, klanten, coöperanten, leveranciers, ambassadeurs en/of lidorganisaties ... Het is ook belangrijk om achteraf na te gaan welk percentage van de uitgenodigden hebben meegedaan. Als de participatiegraad laag is, kan dit wijzen op de verwerping van het proces door de doelgroep.

Welke graad van participatie?

Om frustraties te vermijden wordt op voorhand het doel van het overleg bepaald: informeren, consulteren, afstemmen of samen beslissen. Als na de bevraging niets met de resultaten gedaan wordt, zullen sommigen vinden dat ze niet effectief geparticipeerd hebben.

Wat is het onderwerp?

Bij de lancering van een participatief proces worden de deelnemers grondig geïnformeerd over de context en de voorgeschiedenis van het onderwerp waarover de participatie gaat, vooraleer hun inbreng gevraagd wordt. Mogelijke onderwerpen zijn operationele keuzes (dagelijkse acties met een welbepaald doel), organisatorische keuzes (interne organisatie en budgetten), of strategische keuzes (lange-termijn visies en oriëntatie van de coöperatie).

Waar en via welk kanaal participeren?

Participatie is het sterkst als ze er ook in slaagt om een stem te geven aan mensen die normaal gezien niet aan het woord komen (bijvoorbeeld mensen uit afgelegen gebieden, mensen die zich moeilijk kunnen verplaatsen...). Om een zo breed mogelijke steekproef van profielen en gevoeligheden aan te spreken en om de uitsluiting van bepaalde doelgroepen te beperken, diversifieert en decentraliseert NewB de plaats en/of het middel van de georganiseerde participatieprocessen.

De algemene vergadering is bijvoorbeeld een formeel gebeuren op één specifieke locatie,

⁴GARBARCZYK Barbara, 'Cinq questions à se poser avant de (faire) participer !', in Saw-B, (beschikbaar via www.saw-b.be), 2017.

waardoor sommigen uit de boot vallen (bijvoorbeeld mensen die veraf wonen). Elk jaar in aanloop van de algemene vergadering worden daarom gedecentraliseerde lokale fora georganiseerd op verschillende plaatsen in België, op laagdrempelige plaatsen zoals in buurthuizen, *co-working spaces*, culturele centra, etc. om de nabijheid en toegankelijkheid te garanderen. Online enquêtes zijn op zich toegankelijker en laagdrempeliger voor een nog groter publiek, maar sluiten dan weer mensen zonder internet en computer uit.

Opmerking: Ondanks de poging om via bovenvermelde principes het beheer van NewB zo democratisch en inclusief mogelijk te maken, zijn we ervan bewust dat er vaak machtsonevenwichten blijven bestaan. NewB houdt er rekening mee dat er mogelijks uitsluiting kan zijn van bepaalde mensen. Daarom experimenteert NewB met 'non-mixed' vormen van participatie om bepaalde gediscrimineerde groepen de kans te geven hun analyses en behoeften autonoom te formuleren.

13 Naast de georganiseerde participatieprocessen en vergaderingen, staat NewB ook elke dag maximaal open voor opmerkingen, aanbevelingen en adviezen geformuleerd door haar coöperanten.

In praktijk...

Inhoudelijke opmerkingen die NewB via e-mail, sociale media of telefoon binnenkrijgt worden verzameld in een gemeenschappelijk document waarin de opmerkingen gegroepeerd, geanalyseerd en beantwoord worden. Zo wordt zichtbaar gemaakt dat er op een dagdagelijkse basis rekening gehouden wordt met de inbreng van de coöperanten.

14 NewB beheert de coöperatie zo transparant, horizontaal en collectief mogelijk, om zo de interne samenhang en het democratisch ideaal waartoe NewB zich heeft verbonden, te bevorderen.

In de praktijk...

Verschillende mechanismen kunnen dit soort governance bevorderen:

- Er worden op regelmatige basis korte informatiesessies over specifieke onderwerpen/projectvoortgang georganiseerd om het team te informeren en te sensibiliseren. Deze sessies worden telkens georganiseerd door een andere afdeling van NewB, op een roterende basis en het volledige team wordt uitgenodigd. Dit laat een kennisoverdracht toe tussen de verschillende profielen van het interne team.
- Er worden informatie- en overlegsessies georganiseerd (per afdeling) over onderwerpen die een verruiming van een standpunt vereisen en/of een dilemma oproepen.
- NewB implementeert in elke afdeling co-creatieprocessen, zowel bottom-up als strategisch; de resultaten worden gedeeld en besproken met de rest van het NewB-team.
- Tweemaal per jaar evalueert het team de algemene strategie van NewB: oriëntatie en positionering, nieuwe activiteiten, nieuwe samenwerkingsverbanden, enz.
- NewB maakt collectief analyses die de dynamieken blootleggen achter de dagelijkse werking en de projecten. NewB laat zich voor deze analyse bijstaan door een derde partij om het democratische proces gemakkelijker te maken.
- Er wordt systematisch feedback gegeven van de vergaderingen van de raad van bestuur

en het directiecomité op het wekelijks teamoverleg.

Verankering in het sociale netwerk

- 15 NewB associeert zich met maatschappelijke organisaties, coöperaties, vzw's of ngo's die meewerken aan de sociale en ecologische transitie.**

In praktijk...

NewB is constant op zoek naar samenwerkingsmogelijkheden met haar lidorganisaties of organisaties die haar waarden delen. Dit doet ze door actief deel te nemen aan hun evenementen, debatten of campagnes waardoor leerrijke kruisbestuivingen en een uitwisseling van goede praktijken ontstaan. Er wordt via verschillende media ook zichtbaarheid gegeven aan organisaties met een maatschappelijke meerwaarde..

- 16 NewB positioneert zich niet als concurrent tegenover andere vormen of organisaties die zich specialiseren in het domein van ethische financiering, maar eerder als een medestander, aanvulling, voorbeeld, of pionier, afhankelijk van de situatie...**

In praktijk...

NewB engageert zich om deel te nemen aan de verenigingen van ethisch bankieren om de ethische financiële sector te helpen evolueren. Hoe meer diversiteit en alternatieven er gebracht kunnen worden in het financiële landschap, dat in België vooral bestaat uit grootbanken, hoe veerkrachtiger dit landschap zal zijn.

Thema 4 Beperking van de risico's, onafhankelijkheid en voortbestaan

NewB brengt bankieren terug tot zijn oorsprong: het verzamelen van deposito's om daarmee lokale kredieten te verstrekken. Het productaanbod van NewB is beperkt en eenvoudig. NewB zet geen producten in de markt die een buitensporig risico kunnen inhouden voor zowel de bank, haar klanten en haar coöperanten. De regels m.b.t. het aandeelhouderschap en de bezoldigingen zijn zo opgesteld dat ze het risico beperken, de onafhankelijkheid garanderen en het voortbestaan van de bank bevorderen.

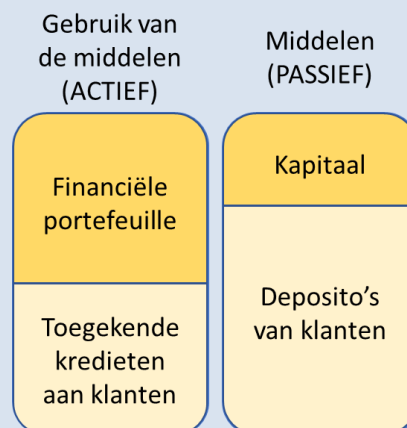
De activiteiten van een eenvoudige bank

- 17 NewB gebruikt haar financiële middelen om de lokale en reële economie te steunen door het verstrekken van kredieten aan huishoudens, ondernemingen en andere organisaties zoals ngo's en vzw's.**

In de praktijk...

NewB is een eenvoudige bank die haar activiteiten richt op de basisopdrachten van een bank, namelijk met de deposito's van haar klanten kredieten verstrekken.

De balans van NewB zou er schematisch als volgt kunnen uitzien :



Het is vernieuwend dat een nieuwe bank in de Belgische markt komt die de voorkeur geeft aan een basismodel gericht op de financiering van de reële economie in plaats van zich te richten op puur financiële activiteiten. Sinds de jaren 1980 zijn die laatste alomtegenwoordig bij de grootbanken, zoals blijkt uit het volume van banktransacties, bankactiva en bankwinsten. Bankieren terugbrengen tot de kern van het vak betekent ook dat we een reeks complexe producten met weinig maatschappelijke waarde niet zullen aanbieden. Op die manier tonen we aan dat een bank ook ten dienste van de samenleving kan staan.

NewB zal niet al haar liquide middelen (rechts in het schema) kunnen aanwenden voor kredieten. Ze moet een evenwicht bewaren in de balans. Daarom moet NewB een deel van haar liquide middelen beleggen in effecten: regionale en supranationale staatsobligaties, en bedrijfsobligaties. Die effecten vormen de investeringsportefeuille van NewB en moeten aan ethische, oftewel maatschappelijk verantwoorde, criteria voldoen.

Het evenwicht in de balansstructuur van NewB moet worden beschouwd in termen van liquiditeit en van risico's:

- Liquiditeit: indien klanten in snel tempo grote bedragen willen opnemen moet NewB in staat zijn om het liquide geld onmiddellijk ter beschikking te stellen. Als alle liquide middelen in kredieten zouden zitten (waarvoor NewB bijna altijd een krediettermijn is overeengekomen met de klant) zou NewB de geldopnemingen niet kunnen dekken en dat zou haar in grote moeilijkheden brengen.
- Risico's: indien als NewB geld leent, bestaat altijd het risico dat de kredietnemer het bedrag niet kan terugbetalen. Afhankelijk van het type financiering (leningen aan particulieren, professionelen, investeringen of obligaties) verschilt het risico op wanbetaling en NewB moet daarmee rekening houden. De financiële portefeuille zoals vastgelegd door NewB (zie hieronder) moet minder risicovol zijn dan haar kredietportefeuille. NewB gebruikt dit niveauverschil in de risico's om een goed evenwicht te vinden in het gebruik van haar middelen.

Voor meer details over de principes in het handvest aangaande het investeringsbeleid van NewB, zie Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren

18 De bank- en verzekeringsproducten in het aanbod van NewB passen in het model van de eenvoudige bank met beperkte risicobereidheid en komen tegemoet aan de noden van de coöperanten.

In de praktijk...

Conform dit eenvoudige bankmodel zal NewB bij de start van haar activiteiten slechts een beperkt aantal eenvoudige bankproducten aanbieden om het risico te beperken: zichtrekeningen voor particulieren en professionelen, debetkaarten bij de zichtrekening, spaarrekeningen, termijnekredieten voor particulieren en professionelen. Ten slotte plant NewB ook om een beperkt gamma aan ethische beleggingsfondsen (type SICAV) aan te bieden. NewB biedt ook verzekeringen aan.

De producten die NewB aanbiedt zijn zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk om elke asymmetrie van informatie tussen NewB en haar klanten te beperken en om zoveel mogelijk transparantie te garanderen. In haar productaanbod streeft NewB naar eenvoud en transparantie, zowel wat betreft de communicatie (zie Thema 7 Communicatie en marketing) als tarifiering (zie Thema 5 Tarifiering en soberheid).

19 NewB speculeert niet.

In de praktijk...

NewB speculeert niet, in die zin dat ze geen effecten koopt of verkoopt met financieel gewin als doel. Deze houding leidt immers tot misbruiken en kan sterk negatieve effecten genereren, bijvoorbeeld in het geval van grondstoffen of handelsgoederen waarvan de prijs wordt beïnvloed door de ondernemingen en mensen die ze produceren.

Risicobeheer

20 NewB beheert haar activiteiten zo dat ze zich bewust en weldoordacht blootstelt aan risico's van financiële bemiddeling.

In de praktijk...

Risicovolle activa

Zoals hierboven vermeld zijn de risicovolle activa van NewB in de eerste plaats de verschillende kredieten die de bank verstrekt aan haar klanten, gebaseerd op een kredietbeleid dat NewB voorzichtig acht (voor de toekenningsprocedures van leningen en de strijd tegen de overmatige schuldenlast, zie Thema 9 Kredieten en strijd tegen overmatige schuldenlast). Verder betreft het effecten in haar financiële portefeuille.

In overeenstemming met haar waarde 'veiligheid' zorgt NewB ervoor dat haar portefeuille met zorg is samengesteld. Zie principe 65 van Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren.

Hefboomeffect: indicator van financiële draagkracht

Het hefboomeffect van een bank geeft de relatie tussen de eigen middelen en het balanstotaal aan. Het kan een indicator zijn voor een buitensporig risicobeleid. Hij geeft aan hoe hoog het totaal van de balans is in verhouding tot de hoeveelheid eigen middelen. NewB streeft naar een hefboomwerking die een buitensporig risico of een buitenmaatse omvang van de balans effectief vermijdt.

NewB heeft als korte-termijndoel om een ambitieuze limiet vast te leggen voor het hefboomeffect en haar strategie voor financieel beheer in overeenstemming te brengen met deze limiet. Om deze limiet vast te leggen baseert NewB zich op de niveaus voor het hefboomeffect die andere ethische banken hanteren.

Financiering en aandeelhouderschap van NewB

21 NewB kiest voor een stabiele financiering en laat zich uitsluitend financieren door haar coöperanten (eigen middelen) en/of klanten⁵ (deposito's van klanten).

In de praktijk...

Onafhankelijkheid tegenover de financiële markten

NewB wordt uitsluitend gefinancierd door haar coöperanten en klanten. In het geval van NewB stellen de coöperanten en klanten hun geld ter beschikking van NewB, hetzij door coöperatieve aandelen te kopen (kapitaal), hetzij door gebruik te maken van de zicht- en/of spaarrekeningen van NewB (deposito's). NewB maakt geen gebruik van de financiële markten voor haar financiering.

⁵ Het onderscheid tussen coöperanten en klanten is nodig omdat een coöperant van NewB niet altijd ook klant is van de bank NewB.

Door zich voor haar financiering onafhankelijk op te stellen t.a.v. de financiële markten, beperkt NewB haar blootstelling aan risico's eigen aan het financiële systeem. Wanneer een financiële speler faalt in de markt, zal NewB met betrekking tot haar financiering niet rechtstreeks geraakt worden en op haar beurt geen kwalijke effecten doorgeven aan andere spelers van het financiële systeem (vandaar de naam 'systeemrisico's').

22 De regels met betrekking tot het aandeelhouderschap van NewB en de bijhorende vergoedingen verzekeren de onafhankelijkheid van de coöperatie, beperken het risico en bevorderen het voortbestaan.

In de praktijk...

Beperking van de niet-gebruikmakende aandeelhouders

Niet-gebruikmakende leden zijn coöperatieve leden van NewB die geen gebruik maken van de producten en diensten van NewB, maar enkel investeerders zijn. Het Europese reglement aangaande het statuut van de Europese Coöperatieve Vennootschap (SCE) legt een limiet van 25% op aan het stemrecht van niet-gebruikers op de algemene vergadering. Die limiet is opgenomen in artikel 9 van de statuten van NewB. De limiet zorgt ervoor dat de aandeelhoudersstructuur niet afwijkt van het coöperatieve principe dat de controle op de diensten van de vereniging in handen is van de gebruikers, onafhankelijk van externe aandeelhouders.

Een beperkt en identiek dividend voor alle aandeelhouders/coöperanten

Elk deelbewijs van NewB, of het nu categorie A, B of C is, geeft het recht op een eventuele uitkering van een dividend op de winst. De algemene vergadering beslist over de toekenning van een dividend, op voorstel van de raad van bestuur. Het dividend wordt uitgedrukt in een percentage van de nominale waarden van de deelbewijzen. Dit percentage is identiek voor alle categorieën van deelbewijzen en er is geen sprake van een privilege of prioriteit van bepaalde deelbewijzen tegenover de andere.

Deze regels zorgen ervoor dat, ongeacht de strategie van NewB of van een groep NewB-coöperanten, de financiële gevolgen daarvan (bv. door een storting van een dividend) door de coöperanten (A, B en C) worden gedeeld en identiek zijn voor elk van hen. Zo vermijden we situaties waarin een groep coöperanten recht zou hebben op een hoger dividend, of een strategie ontwikkelen uit winstbejag ten koste van de samenleving in haar geheel en dus ook van de andere coöperanten.

Voor de principes van het handvest aangaande de vergoedingen (personeelsleden, bestuurders, maar ook deelbewijzen), zie Thema 16 Bezoldigingen.

Niet-uitkering van de meerwaarde

NewB is een Europese Coöperatieve Vennootschap. De Europese verordening schrijft voor dat, behoudens andersluidende bepalingen in de statuten van NewB, de coöperanten geen meerwaarde mogen realiseren op de deelbewijzen van de vennootschap, m.a.w. ze mogen geen winst halen uit de doorverkoop van haar deelbewijzen. NewB handhaaft dit principe.

De winsten die NewB boekt eenmaal de verliezen van de startfase zijn geabsorbeerd, zullen worden opzijgezet als reserve aan de passiefzijde van de balans, verminderd met eventuele

dividenduitkeringen.

Als een lid uit de coöperatie wil treden stemt het bedrag van het overgedragen aandeel (het bedrag waarvoor hij zijn aandeel doorverkoopt) overeen met ofwel de nominale waarde van het aandeel, ofwel met het bedrag van de intrinsieke waarden van het aandeel (bedrag berekend op basis van de eigen middelen van Newb zoals vermeld in de jaarrekening die werd goedgekeurd door de algemene vergadering) als die lager ligt dan de nominale waarde. Als de intrinsieke waarde van het aandeel, dankzij de opgebouwde reserves over de boekjaren heen, hoger ligt dan de nominale waarde kan de persoon die haar of zijn aandeel verkoopt er niet meer voor krijgen dan het bedrag waarvoor zij of hij het kocht en op die manier een meerwaarde creëren. Door niet toe te staan dat er winst wordt geboekt op de doorverkoop van haar deelbewijzen verzekert NewB dat de reserves in de coöperatie blijven. De reserves zijn niet-uitkeerbaar. Zij vergroten de financiële kracht en de onafhankelijkheid van NewB. Zij verzekeren haar voortbestaan en vormen een collectief kapitaal dat ten goede komt aan alle huidige en toekomstige coöperanten.

Verder betekent het niet-uitkeren van reserves dat een deel van de eigen middelen niet voor vergoeding met een dividend in aanmerking komt (dat geldt alleen voor het kapitaal van de maatschappij en niet voor de reserves). Dit tweede aspect van het beleid van niet-uitkeren van winsten verlaagt de druk op het rendement maakt het minder waarschijnlijk dat er risico's worden genomen.

Thema 5 Tarifiering en soberheid

NewB streeft niet naar een maximale winst tegen elke prijs, maar naar een financieel gezonde bedrijfsvoering met een positieve impact op de samenleving en het milieu. NewB is sober in de werkingsuitgaven en hanteert voor haar producten en diensten een prijs die haar in staat stelt de kosten te dekken en voldoende winst te boeken om haar voortbestaan en onafhankelijkheid tegenover de noodzakelijke middelen voor haar ontwikkeling te waarborgen.

Om haar voortbestaan te garanderen is het belangrijk dat NewB het in haar financieel plan vooropgestelde evenwicht bereikt. Daarom verkoopt NewB enerzijds bankproducten en verzekeringen aan een bepaalde prijs en houdt ze anderzijds haar kosten onder een bepaald niveau, onder meer dankzij een sobere werking.

Door haar coöperatieve structuur heeft NewB geen klassieke aandeelhouders die wachten op een maximaal investeringsrendement (dat onder meer zou worden behaald door een hoge tarifiering van de producten), maar haar aandeelhouders zijn coöperanten die eveneens klant zijn van de bank. In deze samenstelling hebben de aandeelhouders er geen enkel belang bij om misbruik te maken van het cliënteel via de producttarieven.

Prijs van de producten

- 23 NewB hanteert een eenvoudig en transparant tarievenbeleid. De producten en diensten van NewB worden gefactureerd met een billijke marge die NewB economisch levensvatbaar houdt.**

In de praktijk...

Om rekeningen, betaalmiddelen, kredieten, enzovoort, te kunnen aanbieden moet NewB een complexe structuur opbouwen. Daarvoor is de medewerking van talrijke spelers vereist die aan NewB zullen factureren. De kosten voor NewB hangen daarom af van veel elementen.

Enerzijds zal NewB hierover transparant communiceren zodat de klanten weten wat er meespeelt bij de berekening van de prijzen. Anderzijds geeft NewB haar klanten de kans om hun voorkeur over bepaalde modaliteiten te kennen te geven, bv. door workshops of enquêtes. NewB geeft duidelijk aan welke kosten van een product worden doorgerekend aan de klant (eenmalige kost, extra kosten per verrichting en terugkerende kosten).

- 24 Het doel van NewB is niet om zoveel mogelijk producten aan haar klanten te verkopen die ze misschien helemaal niet nodig hebben. NewB onthoudt zich ervan om een prijzenbeleid te voeren dat niet in het belang van de klanten is.**

In de praktijk...

Het gaat hier bijvoorbeeld om:

- Een vorm van kruissubsidiëring: NewB promoot geen prijzen onder de kostprijs om klanten aan te trekken, om vervolgens hogere tarieven aan te rekenen voor andere producten.
- Koppelverkoop: NewB geeft geen kortingen op of toegang tot producten op voorwaarde

dat de klant een ander product koopt.

- Package deals: NewB vraagt geen forfaitaire, verlaagde prijs voor een bepaalde groep producten die lager ligt dan de som van de prijzen van de producten wanneer die afzonderlijk worden aangekocht.
- *Freemium*: Freemium is een praktijk waarbij een product met beperkte functionaliteit gratis wordt aangeboden en waarvoor achteraf uitgebreidere functionaliteiten worden aangerekend. NewB biedt maar één versie van een product aan per type en weigert zich te bedienen van dit soort praktijken.

25 In het algemeen zijn de afzonderlijke producten en diensten van NewB niet de goedkoopste in de markt, maar zitten ze eerder rond de gemiddelde prijs.

In de praktijk...

Een goedkoop product bij een concurrent kan een negatieve impact, en dus een kost, verbergen op het leefmilieu of de samenleving die niet wordt doorgerekend in de prijs. Bepaalde concurrenten bieden goedkope producten aan en compenseren de verliezen die voortkomen uit het lage tarief door investeringen in sectoren die mogelijk zeer winstgevend zijn (of toch op de korte termijn), maar nefast zijn voor de samenleving (bv. vervuilende of niet-ethische sectoren). NewB wil haar negatieve impact op het leefmilieu en de samenleving beperken door bijvoorbeeld de fossiele energiesector niet te financieren (zie Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren). Ook dat wordt meegeteld in de prijs van producten en diensten van NewB.

26 Achter de prijs van een dienst gaat een maatschappelijk luik schuil, namelijk inclusie. NewB biedt de 'basisbankdienst'⁶ aan, maar daarnaast hanteert ze ook de meest eerlijke en toegankelijke prijsstelling.

In de praktijk...

NewB denkt na over een strategie om een zo rechtvaardig, toegankelijk en inclusief mogelijke tarifiering te hanteren. Dat geldt voor zowel de bankproducten (prijs voor rekeningen, kaarten, verrichtingen, intresten op kredieten) als voor de verzekeringsproducten.

Voor meer over toegankelijkheid en inclusie in het algemeen en de basisdienstverlening van de bank, zie Thema 8 Toegankelijkheid en inclusie.

Beperkte kosten en een sobere werking

27 De werking van het operationele team en van de coöperatie is sober.

In de praktijk...

Die soberheid manifesteert zich onder meer in:

- De maximale loonspanning van 1/5 tussen het laagste en hoogste salaris van de medewerkers, inclusief de uitvoerende bestuurders (zie Thema 16: Vergoedingen)

⁶ <https://economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/betalingsdiensten/basisbankdienst>

- De afwezigheid van bonussen, gouden parachutes en gouden handdrukken (een aanzienlijke opzegbonus) (zie Thema 16: Vergoedingen)
- Een sobere werkomgeving (bv. het kantoorgebouw waar de maatschappelijke zetel gevestigd is)
- Een beperking op de representatiekosten (forfait van maximaal 25 euro per persoon voor restaurantkosten)
- Als een vergadering uitloopt tot in de lunchpauze, is de prijs voor lunch beperkt tot 10 euro per persoon
- De beperking via een vastgelegd barema per algemene vergadering voor de vergoeding van de niet-uitvoerende bestuurders (zie Thema 16: Vergoedingen).

Verder legt de raad van bestuur bij de jaarlijkse algemene vergadering naast de wettelijk verplichte jaarrekening ook een begroting voor met de voorziene kosten voor het komende jaar.

Thema 6 Verantwoordelijke relatie met de klanten

NewB is een digitale bank, maar in haar relatie met de coöperanten/klanten is nabijheid van groot belang. NewB staat voor een menselijke aanpak in haar dienstverlening en stelt daarvoor in België bekwame medewerkers ter beschikking. NewB doet wat ze kan om aan de verwachtingen van haar coöperanten en klanten te voldoen en gaat constructief om met hun opmerkingen.

NewB is er zich van bewust dat er een asymmetrie kan ontstaan in de informatie waarover zij enerzijds beschikt en de coöperanten/klanten anderzijds. Die situatie ontstaat doordat het personeel dat belast is met de verkoop van de NewB-producten over meer kennis beschikt over die producten (eigenschappen, voordelen, risico's, positionering tegenover concurrenten, enz.) dan de klanten die deze producten kopen. Dit brengt een grote verantwoordelijkheid voor NewB met zich mee: NewB moet een commerciële cultuur uitbouwen waarin de belangen van de coöperanten/klanten voorgaan op het uitsluitend financiële winstoogmerk. Dit aspect is wel inherent aan de structuur van NewB omdat zij een coöperatie is. Hierdoor heeft NewB een bevoorrechte relatie met haar klanten, die mede-eigenaar zijn van de bank.

NewB houdt rekening met de opmerkingen van haar coöperanten/klanten. Klachtenbeheer is door de wet geregeld, maar NewB gaat verder dan de wettelijke verplichtingen en zet haar waarden om in de praktijk door een constructieve houding bij het zoeken naar een oplossing voor elke klacht.

Verantwoordelijkheden van NewB tegenover het cliënteel

- 28 Door te streven naar eenvoud en transparantie in haar productontwerp en communicatie beperkt NewB zoveel mogelijk de asymmetrie in de informatie.**

In de praktijk...

NewB brengt eenvoudige producten op de markt en is in haar promotie volledig, begrijpelijk. Voor de principes in dit handvest met betrekking tot communicatie en marketing zie Thema 7 Communicatie en marketing.

- 29 NewB waakt erover dat het respect voor de rechten van de consument en de bescherming van diens belangen hoekstenen vormen van haar commerciële aanpak en dat haar medewerkers dit ter harte nemen.**

In de praktijk...

NewB laat in haar handelswijze de belangen van de coöperanten/klanten voorgaan op het uitsluitend financiële winstoogmerk.

Zo zijn de salarissen van NewB niet variabel (zie Thema 16 Bezoldigingen) en hangen ze dus niet af van de verkoop. Hiermee vermijdt NewB dat er conflicten zouden kunnen ontstaan tussen enerzijds de belangen van de klant (die nuttige producten zonder risico wil) en anderzijds de medewerkers van de klantendienst die met een variabele verloning in de verleiding zouden kunnen komen om producten te verkopen die de klant niet nodig heeft of een risico vormen voor zijn/haar financiële gezondheid (voor meer over de strijd tegen overmatige schuldenlast, zie Thema 9 Kredieten en strijd tegen overmatige schuldenlast).

Verankering in het team

Deze bedrijfscultuur wordt met name bevorderd door de leden van het directiecomité regelmatig in te schakelen voor de operationele opvolging van verzoeken van klanten of bij de uitvoering van bepaalde taken van de klantendienst. Dit zorgt ervoor dat alle personeelsleden over de hele hiërarchie verankerd blijven in de praktijk en op de hoogte blijven van de noden van coöperanten.

Toegang tot een kwaliteitsvolle klantendienst

- 30 NewB beantwoordt zo goed mogelijk aan de noden van haar coöperanten en verliest daarbij de waarden nabijheid en inclusie niet uit het oog, ook al is de dienstverlening dan voornamelijk digitaal.**

In de praktijk...

NewB werkt als bank en verzekeringsagent via het internet. Om haar kosten te drukken heeft ze, in overeenstemming met de beoogde spaarzaamheid, agentschappen noch loketten. Dit biedt het voordeel dat NewB haar producten tegelijkertijd kan aanbieden op het hele Belgische grondgebied. NewB verdeelt haar bankproducten en verzekeringsoplossingen via haar website. Klanten en coöperanten kunnen terecht bij de klantendienst van NewB via telefoon en via e-mail. NewB zorgt voor een zo snel mogelijke opvolging.

Onder Thema 8 Toegankelijkheid en inclusie worden deze twee aspecten uitgebreider behandeld.

- 31 NewB staat voor een kwalitatief hoogstaande, respectvolle en niet-discriminerende dienstverlening. Alle (potentiële) klanten worden op dezelfde manier behandeld.**

In de praktijk...

De naleving van dit principe wordt verzekerd via een opleiding voor de medewerkers die in contact staan met de klanten. Voor de specifieke verbintenissen van NewB inzake diversiteit en non-discriminatie, zie Thema 15 Diversiteit en non-discriminatie.

Bescherming van persoonsgegevens en privéleven

- 32 NewB hecht veel belang aan het respect voor het privéleven en de bescherming van de persoonlijke gegevens van haar coöperanten.**

In de praktijk...

Als iemand coöperant of klant wordt van NewB of zich enkel inschrijft voor de nieuwsbrief moet die persoon bepaalde persoonlijke informatie verstrekken die NewB verwerkt en opslaat.

Voor de behandeling van deze gegevens is NewB onderworpen aan het Algemeen Reglement voor de Gegevensbescherming (GDPR), de Europese richtlijn voor de verwerking en verspreiding van persoonlijke gegevens. De GDPR is een tekst die de rechten van de Europese burgers versterkt en de entiteiten die persoonlijke gegevens verwerken

verantwoordelijk stelt voor inbreuken.

- 33 NewB probeert de voorkeuren van haar klanten niet te beïnvloeden (bv. d.m.v. grafische effecten) m.b.t. het gebruik van hun persoonlijke gegevens. De klanten kunnen hun voorkeuren gemakkelijk en op elk moment wijzigen.**

In de praktijk...

De wet voorziet dat mensen kunnen beslissen wat NewB doet met hun persoonlijke gegevens. Onder die persoonlijke gegevens vallen onder meer contactgegevens (telefoonnummer, e-mail, enz.). De coöperanten beslissen zelf om welke redenen NewB hen mag contacteren en welke vorm van opdringerigheid ze toestaan.

Wanneer NewB hen de verschillende keuzemogelijkheden toont, gebruikt ze geen grafische effecten met als doel om de keuze van die persoon te beïnvloeden (bv. Door, voor de optie *ik wil de nieuwsbrief niet ontvangen*, een veel kleiner lettertype te gebruiken dan voor de optie *ik wil de nieuwsbrief ontvangen*). Hetzelfde geldt voor het gebruik van cookies op de site. De coöperanten kunnen in hun persoonlijke gebruikersomgeving rechtstreeks en gemakkelijk hun voorkeuren wijzigen m.b.t. het gebruik van hun persoonlijke gegevens.

Voortdurende verbetering van de dienstverlening

- 34 NewB gaat regelmatig na of haar producten en diensten en de algemene werking van de coöperatie overeenstemmen met de verwachtingen en noden van haar coöperanten en klanten.**

In de praktijk...

NewB organiseert tevredenheidsenquêtes bij haar coöperanten en/of klanten. Dat kan op verschillende manieren (vragenlijst, gesprekken met groepen coöperanten/klanten, enz.). De resultaten van deze enquêtes worden geanalyseerd en verspreid onder het personeel zodat de opmerkingen van de bevroagde mensen kunnen leiden tot een verandering in de praktijken van NewB.

- 35 NewB gaat constructief om met de opmerkingen, eisen en klachten van haar coöperanten/klanten en zorgt ervoor dat klachten ongehinderd en kosteloos kunnen worden doorgegeven. De behandeling van klachten gebeurt eerlijk en transparant.**

In de praktijk...

NewB volgt de gedragscode van Febelfin (Belgische Federatie van de Financiële Sector) voor de behandeling van klachten. Die bevat bepalingen op het vlak van transparantie, reactietijden, de onafhankelijkheid van de persoon die de klacht behandelt (dat mag bijvoorbeeld niet het departementshoofd zijn van de dienst waarop de klacht betrekking heeft), of die voorziet in een register waaruit statistieken kunnen worden gehaald.

Indien het klachtenmanagementsysteem van NewB geen oplossing kan vinden voor het probleem, moedigt NewB haar klanten aan gebruik te maken van een extern bemiddelingssysteem dat rechtstreeks toegankelijk is via een link op haar website.

NewB communiceert duidelijk over het aantal klachten dat ze jaarlijks ontvangt, verbindt zich ertoe daar lessen uit te trekken en voert verbeteringsmaatregelen in om het aantal klachten te verminderen.

Belangenconflicten

- 36 NewB is zich ervan bewust dat elke activiteit, in het bijzonder die in de financiële sector, belangenconflicten kan opleveren. NewB ontwikkelt een beleid om dergelijke belangenconflicten vast te stellen, ongedaan te maken, te neutraliseren en bekend te maken.**

In de praktijk..

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen de bank en haar klanten, maar ook tussen klanten onderling, met leveranciers, tussen een personeelslid (de bestuurders en leden van andere organen inbegrepen) en de bank, tussen coöperanten of tussen verschillende afdelingen van de bank, enz. Iedereen moet waakzaam blijven en kunnen aanwijzen waar het risico op een belangenconflict zou kunnen rijzen.

Als een belangenconflict niet afgewend of geneutraliseerd kan worden, wordt het besproken en in kaart gebracht. Elk belangenconflict met een klant wordt aan de klant gemeld en centraal geregistreerd. Indien een belangenconflict blijft bestaan tussen het belang van een klant en dat van de bank, gaat het belang van de klant voor op dat van de bank of haar medewerker(s).

Thema 7 Communicatie en marketing

Iedereen moet een geïnformeerde keuze kunnen maken om al dan niet coöperant te worden of een product van NewB te kopen. NewB communiceert op een eenvoudige, transparante en eerlijke manier over haar producten en al haar activiteiten, bij voorkeur via haar eigen communicatiekanalen.

NewB wil participatieve en inclusieve processen bevorderen. Om dat mogelijk te maken moet ze duidelijke informatie verstrekken zodat de coöperanten geïnformeerde beslissingen kunnen nemen.

Transparantie

37 NewB communiceert op een eerlijke en transparante manier zodat de coöperanten goed geïnformeerd kunnen deelnemen aan het beslissingsproces.

In de praktijk...

NewB hanteert een eenvoudig taalgebruik, vermijdt jargon en probeert om een evenwicht te vinden tussen relevantie en volledigheid. NewB gaat er niet van uit dat bepaalde elementen te ingewikkeld zijn om te worden begrepen door haar coöperanten en legt waar nodig zaken uit op een didactische, begrijpelijke manier.

Daarnaast is NewB bereikbaar voor alle vragen of verzoeken om informatie via e-mail, telefoon en sociale media. De contactinformatie en openingsuren staan duidelijk vermeld op de website. Voor de principes van het handvest met betrekking tot de klantendienst zie Thema 6 Verantwoordelijke relatie met de klanten.

Communicatie- en publiciteitskanalen

38 In het kader van de soberheid geeft de NewB, waar mogelijk, de voorkeur aan haar eigen digitale kanalen (website, nieuwsletters, sociale netwerken, enz.).

In de praktijk...

Omwille van de inclusie van mensen die minder vertrouwd zijn met digitale communicatiemiddelen worden, onder bepaalde omstandigheden, meer traditionele communicatiekanalen niet uitgesloten (brieven, telefoons, affiches, enz.). Binnen de grenzen van haar mogelijkheden probeert NewB bevredigende alternatieven voor te stellen in functie van de verzoeken die ze ontvangt.

De informatie op de website wordt regelmatig bijgewerkt en via een nieuwsbrief brengt NewB haar coöperanten op de hoogte van de actualiteit, van haar enquêtes en evenementen. De frequentie waarmee die wordt verstuurd is redelijk en coöperanten kunnen zich er gemakkelijk voor uitschrijven.

39 Bij het gebruik van haar communicatiemiddelen is NewB zich bewust van haar ecologische voetafdruk.

In de praktijk...

Voor dit onderwerp zie Thema 13 Ecologische voetafdruk van de interne werking.

- 40 NewB blijft sober in haar verbruik van de beschikbare middelen door betaalde publiciteit te beperken. In die optiek beschouwt NewB de mond-aan-mondreclame als een positieve kracht van de coöperatie.**

In de praktijk...

Als de engagementen van NewB als positief worden ervaren door de coöperanten, zullen deze sneller geneigd zijn om NewB aan te bevelen bij hun entourage. Ook de lid-organisaties en ambassadeurs van NewB vormen een schakel in de verspreiding van belangrijke informatie over de coöperatie en haar leden.

NewB gaat bewust en doordacht om met de publicitaire toepassingen van de internetgiganten (GAFAM: Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft: de vijf Amerikaanse reuzen in de digitale markt) en zoekt systematisch naar alternatieven.

- 41 In haar communicatie geeft NewB de voorkeur aan een informatief en didactisch discours boven een resoluut promotionele aanpak en vermijdt ze om haar producten in verband te brengen met emotionele en irrelevante symbolen of voorwerpen. NewB voert in geen enkel geval opdringerige, discriminerende, seksistische of stereotyperende reclame.**

In de praktijk...

NewB werkt volgens een procedure waarbij meerdere mensen alle reclameboodschappen en andere communicatie intern herlezen als extra controlemechanisme, om ervoor te zorgen dat haar publiciteit en communicatie conform haar engagementen zijn.

Types informatieve inhoud

- 42 NewB is transparant over de financieringen die ze toekent of faciliteert, of het nu om kredieten aan particulieren of professionelen, de financiële portefeuille of om de beleggingsfondsen die ze aanbiedt gaat.**

In de praktijk...

NewB vindt dat haar coöperanten toegang moeten hebben tot de informatie over wat NewB financiert met hun geld. Over de informatie die NewB publiceert over de kredieten die ze toekent vind je meer onder Thema 10 Kredietprojecten. Voor de samenstelling van de portefeuille en de fondsen, zie Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren.

- 43 NewB is uitermate transparant over haar producten en tarieven.**

In de praktijk...

NewB stelt een eenvoudige tarifiering voor en legt duidelijk uit wat de potentiële risico's, de gebruikskosten of andere beperkingen van haar producten zijn. NewB zorgt ervoor dat haar klanten toegang hebben tot begrijpelijke, betrouwbare en zo eenvoudig mogelijke informatie die ze gemakkelijk kunnen vergelijken. Zij verstrekt die informatie tijdig zodat de klanten goed geïnformeerd kunnen beslissen of ze al dan niet een NewB-product kopen.

Om zeker te zijn dat de verstrekte informatie hiermee overeenstemt, laat NewB de

coöperanten meewerken aan de documentatie die de producten en diensten vergezelt.

44 NewB informeert en communiceert over de coöperatie met kwalitatieve en actuele inhoud.

In de praktijk...

NewB publiceert elk document dat ze relevant acht op haar website. Om te bepalen of de documenten qua relevantie voldoen aan de verwachtingen van de coöperanten houdt NewB een register bij met de verzoeken om bijkomende externe informatie of documenten te verkrijgen. Een jaarlijkse analyse op basis van dit register helpt NewB om de informatie die ze publiceert aan te passen aan de noden van de coöperanten, klanten of andere betrokken partijen. Als NewB bepaalde elementen niet publiek kan maken (bijvoorbeeld omwille van hun vertrouwelijke aard) motiveert ze waarom het document niet kan worden geraadpleegd. Ten minste de volgende documenten worden beschikbaar gemaakt:

- Oprichtingsakte
- Statuten van NewB
- Informatie over het huidige en vroegere openbare aanbod
- Jaarverslag (voor de afgelopen 5 jaar)
- Financieel verslag (voor de afgelopen 5 jaar)
- Verslag van de commissaris (voor de afgelopen 5 jaar)
- Verslag van de raad van bestuur (voor de afgelopen 5 jaar)
- Verslag van het maatschappelijk comité (voor de afgelopen 5 jaar)
- Evaluatiedocument over de naleving van het handvest en zijn indicatoren

Diversiteit en inclusie in de communicatie

45 NewB zet haar waarden zowel inhoudelijk als vormelijk om in de praktijk, door haar manier van communiceren en via de inhoud van haar publicaties. NewB bevordert zoveel mogelijk de toegang tot haar informatie voor iedereen.

In de praktijk...

NewB zal in al haar communicatie een inclusieve schrijfstijl hanteren. Inclusief schrijven bestaat uit een reeks grafische en syntactische ingrepen die helpen om stereotype weergaven van de verschillende seksen tegen te gaan en bijdragen tot een gelijkwaardige voorstelling van vrouwen en mannen.

NewB gebruikt beeldmateriaal (foto's, tekeningen, video's, enz.) die de maatschappij in al haar diversiteit weergeven zodat niemand zich uitgesloten voelt.

NewB bevordert de toegang tot haar informatie voor alle doelgroepen door een kwaliteitsvolle inhoud te bieden, zowel in het Nederlands als in het Frans en creëert een werkgroep die specifiek als opdracht heeft om het aantal talen waarin NewB communiceert te verhogen. In het kader van de inclusiviteit legt NewB zich als permanente opdracht op de toegang tot informatieve inhoud voor iedereen beschikbaar te maken en hierover na te denken. Hiermee doelen we bijvoorbeeld op de ingebruikname van het AnySurfer-protocol voor slechtzienden. Voor meer informatie over de engagementen van NewB op het vlak van inclusie zie Thema 8 Toegankelijkheid en inclusie.

Thema 8 Toegankelijkheid en inclusie

NewB wil een inclusieve en toegankelijke bank zijn. Ze wil dat alle mensen toegang hebben tot financiële diensten en producten, die aangepast zijn aan hun noden zodat ze een normaal sociaal leven kunnen leiden. NewB wil hiermee financiële uitsluiting tegengaan, één van de vele structurele vormen van sociale uitsluiting..

Iedereen zou toegang moeten hebben tot en gebruik moeten kunnen maken van financiële diensten en producten die aangepast zijn aan haar of zijn noden om zo een normaal leven in België te kunnen leiden. NewB wil zich daarvoor inzetten.

Enkele opmerkingen vooraf:

Ten eerste is een denkoefening over inclusie veel degelijker en legitiemer als ze zelf inclusief is. Wat volgt is daarom een eerste aanzet. Onderstaande paragrafen zullen worden aangevuld, geamendeerd en herwerkt na denkoefeningen in samenwerking met verenigingen en mensen (al dan niet leden van NewB) met eerstehands ervaring in of expertise over financiële uitsluiting.

Ten tweede moeten dit handvest en de onderstaande doelstellingen worden opgevat in een welbepaald kader: NewB is een nieuwe bank in haar opstartfase een bank die bovendien bijna uitsluitend digitaal is en met een businessplan tot 2024 dat bij de Nationale Bank van België wordt ingediend. Dit kader laat ruimte voor innovatieve initiatieven, maar het legt ook beperkingen op.

Dat brengt ons bij het derde punt, namelijk de duurtijd. Uiteraard zijn de volgende paragrafen bedoeld voor de korte (2 jaar) en middellange (5 jaar) termijn. De eerste jaren concentreert de bank zich op het aanbod van de basisproducten zoals goedgekeurd in het businessplan. Tijdens die periode zullen we ook de mogelijkheden overwegen voor de ontwikkeling van producten voor mensen die het slachtoffer zijn van financiële uitsluiting.

46 NewB werkt voortdurend in co-creatie met verenigingen en mensen die eerstehandservaring of expertise hebben op het gebied van financiële uitsluiting om in haar aanbod zo nauw mogelijk aan te sluiten bij hun verwachtingen en noden.

In de praktijk...

NewB contacteert organisaties (al dan niet leden van NewB) om de groepen die het meest kwetsbaar zijn voor totale of gedeeltelijke financiële uitsluiting te identificeren en om te onderzoeken welke werkwijze het meest aangewezen is. Voorbeelden van organisaties: ATD Quart Monde, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Netwerk tegen Armoede, Financité, Convivial asbl, le CIRÉ, AnySurfer, enkele OCMW's, Énéo, Espace Senior, enz.

NewB houdt rekening met het advies van deze deskundigen in haar actieplan en de mechanismen voor inclusie die ze invoert.

47 NewB installeert mechanismen die op structurele wijze inclusie van en toegankelijkheid voor zoveel mogelijk mensen bevorderen.

In de praktijk...

Verschillende oorzaken kunnen aan de basis van financiële uitsluiting liggen. Wanneer meerdere oorzaken zich opstapelen wordt de uitsluiting des te erger. Mensen die

bijvoorbeeld niet digitaal beslagen zijn en op het platteland wonen – waar het aantal agentschappen afneemt – worden dubbel zo hard geraakt. NewB richt een werkgroep op die nadenkt over mogelijke maatregelen om de impact van de oorzaken voor de uitsluiting zoveel mogelijk teniet te doen, zoals hieronder uitgelegd.

Landelijke gebieden

In 2018 telde Wallonië 8 bankkantoren per 100 km². Dat is zeer weinig in vergelijking met andere delen van het land (volgens het verslag van Financité over financiële inclusie in 2019). NewB wil hier iets aan doen en analyseert de haalbaarheid van mogelijke oplossingen overal in België waar de afstand een probleem vormt. Bijvoorbeeld:

- Gedeelde kantoren met andere financiële spelers
- Gedeelde kantoren met andere, niet-financiële, publieke of private instellingen
- Mobiele agentschappen en huisbezoeken op regelmatige tijdstippen in bepaalde regio's
- Rekrutering van erkende, ambulante NewB-vertegenwoordigers
- Fysieke aanwezigheid in bepaalde regio's in samenwerking met lidorganisaties die kantoren hebben en zelfs met ambassadeurs van NewB
- Huur van co-workingplaatsen voor NewB-medewerkers zodat ze een keer per week buiten Brussel aanspreekbaar zijn
- Enz.

Het digitale aanbod van NewB

NewB biedt gemakkelijke, snelle en ergonomische digitale diensten aan die zo toegankelijk mogelijk zijn. Voor mensen die niet vertrouwd zijn met digitale technologie is een aanbod van internetbankdiensten minder geschikt en dat kan leiden tot uitsluiting. Om dit probleem het hoofd te bieden zal NewB de haalbaarheid van mogelijke oplossingen onderzoeken, zoals:

- Partnerschappen met NewB-‘makelaars’
- De mogelijkheid om papieren overschrijvingen te verwerken
- De mogelijkheid om papieren uittreksels op te sturen met de post
- De mogelijkheid voor de klanten om een gamma van financiële verrichtingen te doen via de telefoon
- Enz.

Kost van de producten en basisbankdienst⁷

Het gebeurt wel eens dat een bank een klant weigert omwille van haar of zijn financiële situatie, maar geen bankrekening hebben is erg vervelend. Het is moeilijk om betalingen te doen of geld te ontvangen. Om zeker te zijn dat iedereen toegang heeft tot ten minste een zichtrekening, zijn kredietinstellingen in België verplicht om een basisbankdienst aan te bieden. Dankzij die basisdienstverlening kan elke legaal in België verblijvende persoon een rekening openen aan een verminderd tarief. Maar hier wordt niet duidelijk over gecommuniceerd, waardoor mensen zonder bankrekening die recht hebben op deze dienst er niet van op de hoogte zijn en er dus ook niet naar vragen.

NewB communiceert helder en transparant over het bestaan van haar basisbankdienst via

⁷ <https://economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/betalingsdiensten/basisbankdienst>

haar verschillende communicatiekanalen. NewB biedt gratis basisbankdienst aan voor mensen die daar recht op hebben en ernaar vragen. NewB herzielt regelmatig haar basisbankdienst in functie van de algemene evoluties in haar aanbod, en gaat verder dan de minimale dienstverlening die de wet voorschrijft.

Los van de basisbankdienst hanteert NewB een zo rechtvaardig, inclusief en toegankelijk mogelijk tarievenbeleid. Voor haar bankdiensten overweegt NewB met een vrijwillige bijdrage te werken. Ieder kan beslissen over haar of zijn persoonlijke bijdrage, enerzijds met kennis van de werkelijke kostprijs voor NewB en anderzijds rekening houdend met de eigen draagkracht. NewB raadpleegt haar coöperanten om te weten welke piste ze verkiezen. Voor de engagementen aangaande tarifiering en de communicatie daaromtrent zie Thema 7 Communicatie en marketing en Thema 5 Tarifiering en soberheid.

Om een rekening aan te houden bij NewB is er geen minimum bedrag op de rekening vereist.

Identificatie van de klanten

Documenten nodig voor de identificatie van een nieuwe klant kunnen worden gebruikt om mensen te weigeren of uit te sluiten. NewB geeft duidelijk aan welke identiteitsdocumenten nodig zijn om klant te kunnen worden en aanvaardt alle wettelijke documenten vermeld in de FAQ⁸ of de site van de financiële sectorfederatie Febelfin, en die zijn nagekeken door de toezichthouders. NewB misbruikt de anti-witwaswet niet (wet van 2017 ter voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en financiering van terrorisme) als instrument voor de uitsluiting van bepaalde bevolkingsgroepen.

Communicatie en participatie

NewB zorgt waar mogelijk dat haar informatie voor iedereen beschikbaar is. NewB gebruikt didactische middelen zodat haar producten begrijpelijk zijn. Voor de verbintenissen van NewB aangaande communicatie zie Thema 7 Communicatie en marketing. Voor kwesties rond inclusie in de participatieve dynamiek, zie Thema 3 Coöperatief en participatief bestuur, principe nr. 12.

Samenwerkingen ter bevordering van inclusie

NewB werkt samen met organisaties die het opnemen voor kwetsbare bevolkingsgroepen (zoals bv. mensen met een OCMW-uitkering, asielzoekers, erkende vluchtelingen) om beter in te schatten wat zij nodig hebben van hun bank. (middellange termijn)

48 In het kader van de toegankelijkheid zorgt NewB ervoor dat haar coöperanten contant geld kunnen afhalen bij geldautomaten.

In de praktijk...

NewB heeft geen kantorennetwerk en geen eigen geldautomaten, maar NewB zorgt ervoor dat haar klanten geld zullen kunnen afhalen bij de verschillende bestaande netten van geldautomaten. NewB maakt geen winst met het tarief dat ze aanrekent voor geldafhalen, operaties die een kost voor NewB betekenen.

⁸ De basisbankdienst voor asielzoekers en vluchtelingen, Veelgestelde vragen (01/06/2016), Febelfin

49 NewB schenkt bijzondere aandacht aan bevolkingsgroepen die te maken hebben met financiële uitsluiting.

In de praktijk...

Oudere mensen en mensen met een beperking

NewB onderzoekt de stapsgewijze integratie van de AnySurfer-richtlijnen op haar website en mobiele applicaties. AnySurfer begeleidt en certificeert websites die toegankelijk zijn voor mensen met een beperking (middellange termijn). NewB denkt na over een vertaalsysteem voor slechthorenden tijdens haar grote jaarlijkse evenementen.

Asielzoekers en vluchtelingen

NewB communiceert duidelijk over haar basisbankdienst bij vluchtelingen en asielzoekers voor wie toegang zeer moeilijk of zelfs onmogelijk blijft. NewB sluit hiertoe partnerschappen met betrokken organisaties zoals CIRÉ of het Burgerplatform zodat de informatie bij de juiste personen terecht komt.

NewB volgt de aanbevelingen van Febelfin betreffende de basisbankdienst voor asielzoekers en vluchtelingen strikt op. NewB sluit deze groepen niet uit. Waar nodig zorgt NewB voor aangepaste hulp voor de betrokken persoon bij het identificatieproces.

NewB onderzoekt de mogelijkheid om informatieve documenten en contracten in meerdere talen ter beschikking te stellen. NewB werkt samen met vertalers en tolken die de moedertaal van de grootste groepen asielzoekers en vluchtelingen beheersen. (middellange termijn)

NewB onderzoekt de mogelijkheden voor de ontwikkeling van bank- en verzekeringsproducten en diensten die aangepast zijn aan de behoeften van vluchtelingen en asielzoekers (middellange termijn).

50 NewB bevordert inclusie en non-discriminatie via haar kredietbeleid.

In de praktijk...

Bestemming van de toegekende kredieten

NewB denkt na over een kredietaanbod met een maatschappelijke roeping, m.a.w. kredieten met een lage rentevoet voor mensen met een bescheiden inkomen (bv. voor de aankoop van huishoudtoestellen, herstellingen aan hun woning, een tweedehandsauto, opleidingen) (middellange termijn)

NewB ontwikkelt kredietproducten voor ondernemers, zelfstandigen, verenigingen en voor gemeenschappelijke en/of culturele projecten die strijden tegen maatschappelijke uitsluiting en discriminatie (middellange termijn) of die door hun activiteiten de maatschappelijke inclusie bevorderen.

Een toekenningsbeleid voor kredieten dat niet uitsluit en niet discrimineert

NewB voorziet begeleiding voor haar financieel kwetsbare kredietklanten bij de toekenning van kredieten. NewB kent geen korting toe voor haar intrestvoet op basis van een hoog inkomen of vermogen van de klant. NewB maakt de toekenning van kredieten niet

afhankelijk van de aankoop van andere producten (bv. verzekeringen). Voor de principes i.v.m. krediettoekenningen en de strijd tegen overmatige schuldenlast, zie Thema 9 Kredieten en strijd tegen overmatige schuldenlast.

51 NewB voorziet mechanismen in haar verzekeringsaanbod die solidariteit en inclusie bevorderen

In de praktijk...

Verzekeraars proberen steeds preciezere risicoprofielen op te stellen van hun klanten (de zogenaamde microsegmentatie) en baseren zich daarop voor de berekening van hun premies of ze maken er misbruik van om bepaalde delen van de bevolking uit te sluiten van hun dienstverlening. NewB past geen microsegmentatie toe op de profielen van haar klanten en stelt slechts een beperkt aantal vragen voor de opmaak van haar offertes.

NewB sensibiliseert omtrent het belang van niet-verplichte, maar essentiële verzekeringen zoals burgerlijke aansprakelijkheid privéleven en doet haar best om de premie voor haar verschillende verzekeringen democratisch te maken. NewB voert een helder beleid rond weigering van klanten voor herverzekering en rond gevallen die aanleiding kunnen geven tot registratie als bijzonder verzekeringsrisico. Dit beleid heeft niet als doel om mensen uit te sluiten. NewB wil minder gangbare verzekeringen ontwikkelen voor specifieke doelgroepen.

52 NewB geeft de voorkeur aan leveranciers uit de sociale economie, bv. ondernemingen voor aangepaste tewerkstelling, socio-professionele integratie of andere coöperaties die erkend zijn door de Nationale Raad voor de Coöperatie.

In de praktijk...

Voor de engagementen van Newb inzake keuzes voor leveranciers, zie Thema 12 Leveranciers

Thema 9 Kredieten en strijd tegen overmatige schuldenlast

NewB's beleid voor de toekenning van kredieten en terugbetalingen moet menselijk en transparant zijn. NewB is zich bewust van de problematiek rond overmatige schuldenlast en is voorzichtig bij het toekennen van kredieten. Achterstallige betalingen zijn nadelig voor zowel de klant als voor de financiële gezondheid van NewB.

Opmerking vooraf : Wat volgt kan beschouwd worden als een eerste aanzet. Onderstaande paragrafen zullen dus moeten worden aangevuld, geamendeerd en aangepast na overleg met verenigingen en personen (al dan niet leden van NewB) die ervaring of expertise hebben op het vlak van overmatige schuldenlast en invorderingen.

Doordachte ontwikkeling van kredietproducten

- 53 NewB ontwikkelt een kredietaanbod voor particulieren en professionelen en zoekt een evenwicht tussen de noden van de coöperanten, de risicofactoren voor de bank en de ambitie om ethisch, sociaal of ecologisch verantwoorde projecten te financieren.**

In de praktijk...

NewB raadpleegt de coöperanten (burgers en organisaties) over hun financieringsbehoeften en breidt haar productaanbod uit in overeenstemming met haar waarden.

NewB raadpleegt (publieke of middenveld)organisaties die gespecialiseerd zijn in de strijd tegen overmatige schuldenlast met oog op het herzien van de kredietacceptatiedrempels. Die drempels worden ingesteld in een kredietcomité en goedgekeurd door de raad van bestuur.

Procedure voor de toekenning van kredieten

- 54 NewB hanteert een hoge standaard voor de informatie die ze uitstuurt aan (potentiële) klanten en communiceert op een didactische wijze over haar kredietaanbod.**

In de praktijk...

NewB communiceert helder over de betekenis van een kredietcontract, over de werking van het product, over de terugbetalingsschema's, de bijkomende kosten in geval van achterstallige terugbetalingen, enz.

NewB handelt intern volgens een duidelijk beleid en een duidelijke gedragscode waarmee ze haar klanten kan beschermen tegen overmatige schuldenlast.

Voor de principes met betrekking tot communicatie en informatie, zie Thema 7 Communicatie en marketing.

- 55 NewB controleert de solvabiliteit van haar klanten op een professionele en menselijke manier, zodat klanten die daarvoor vatbaar zouden zijn nooit in financiële moeilijkheden worden gebracht.**

In de praktijk...

NewB houdt zich nauwgezet aan de twee wettelijke verplichtingen voor de procedure van de solvabiliteitsanalyse: ze raadpleegt de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) en stelt een budgetoverzicht op met de kostenposten van de klant om te zien welk bedrag hij overhoudt voor de terugbetaling van het krediet. NewB kan echter aan deze analyse eveneens andere elementen toevoegen, die verder reiken dan deze 2 wettelijke verplichtingen.

Voor het opstellen van het budgetoverzicht gebruikt NewB instrumenten van maatschappelijke actoren, zoals het Cebud (Centrum voor budgetadvies en -onderzoek).

Elke beslissing om een krediet toe te kennen wordt gestaafd met een schriftelijke en gemotiveerde analyse. Op die manier moet NewB in het geval van een gerechtelijke betwisting kunnen bewijzen dat een degelijke analyse werd gemaakt.

NewB waakt erover dat een kredietaanvraag nooit gemanipuleerd kan worden om een weigering om te zetten in een toekenning.

- 56 NewB maakt een individuele en meer gedetailleerde analyse voor de kredietdossiers in de oranje zone. Het betreft hier dossiers die niet automatisch worden uitgesloten, maar waarvoor de toekenning van een krediet nog onzeker is.**

In de praktijk...

In de methodologie van de krediettoekenning wordt elke aanvraag door het systeem automatisch geklasseerd in een van drie categorieën. De kredieten in de groene zone worden meteen aanvaard (maar kunnen opnieuw worden geanalyseerd). Kredieten in de oranje zone worden manueel geanalyseerd. Kredieten in de rode zone worden automatisch geweigerd.

Voor de dossiers in de oranje zone spelen de kredietanalisten een belangrijke rol. Er wordt persoonlijk contact opgenomen met elke klant om een beter inzicht te verwerven in de situatie van de klant en de aard van de kredietaanvraag.

NewB stelt een lijst op met bijkomende beleidslijnen die, voor projecten in de oranje zone, op grond van bepaalde criteria kunnen worden gehanteerd om toegang tot de kredietverstrekking mogelijk te maken.

- 57 NewB zorgt ervoor dat ze in haar online werkwijze en de bijhorende interactie met klanten duidelijke informatie verstrekt over de toestand van de kredietaanvraag en de resterende stappen.**

In de praktijk...

NewB geeft op een overzichtelijke manier de toestand van een kredietaanvraag op haar website weer: de fase waarin de analyse van de aanvraag zich bevindt, de gevraagde documenten, een positieve of negatieve beslissing, enz. NewB communiceert transparant

over de redenen voor een eventuele weigering van een krediet. De klant heeft een contactpersoon bij NewB die via telefoon of email bereikbaar is.

Invordering van kredieten: Precontractuele preventie, pre-contentieuze fase en betwistingen

58 NewB geeft koste wat het kost de voorkeur aan precontractuele preventie om een invorderingsprocedure van het krediet te vermijden.

In de praktijk...

Kredieten behoren (net als kosten voor gezondheidszorg, telefoon- en energiegebruik) in België tot de belangrijkste oorzaken voor overmatige schuldenlast. Mensen komen in een situatie van overmatige schuldenlast terecht wanneer ze niet meer in staat zijn om aan de financiële verplichtingen, verbonden aan een lening, te voldoen, m.a.w. als ze hun lening niet kunnen afbetalen. Om overmatige schuldenlast te voorkomen en te verhelpen, moet elke bank voorzien in een herstelbetalingsbeleid.

De invordering zal dus het geheel van acties omvatten om te voorkomen dat kredieten niet worden terugbetaald. Indien een klant haar of zijn lening niet of niet verder terugbetaalt mag elke bank maatregelen treffen gaande van een minnelijke schikking tot het nemen van juridische stappen. Voor de klant die niet terugbetaalt kan dit betekenen dat zij of hij steeds dieper in de schulden wegzakt door bijkomende kosten (bv. rappelkosten, deurwaarders, enz.). Kredietherstel is daarom een gevoelig aspect van het bankieren, waarin de gedragscode zo transparant en menselijk mogelijk moet zijn.

Om de risico's van overmatige schuldenlast en niet-terugbetaling te bestrijden vormt preventie de beste strategie om invorderingsprocedures te vermijden. NewB hanteert een preventieve, precontractuele strategie die ze laat doorlichten door organisaties, die ervaring en expertise hebben op het vlak van de strijd tegen overmatige schuldenlast. De precontractuele preventie moet voldoen aan de hoge standaard ten aanzien van informatie en didactische benadering (zie hoger).

59 NewB beschouwt de fase voorafgaand aan een betwisting als een fase voor bemiddeling ten einde in onderling overleg met de klant tot een oplossing te komen.

In de praktijk...

Indien ondanks de preventieve fase er toch sprake blijkt te zijn van niet-terugbetaling start een zogenoemde pre-contentieuze fase. Tijdens die fase worden onregelmatigheden in de terugbetaling opgevolgd.

NewB maakt in haar systeem gebruik van meldingen die zo snel mogelijk betalingsincidenten aangeven. NewB stelt van bij de eerste meldingen aan de klant een aangepaste oplossing voor. Mogelijke oplossingen zijn:

- Verlenging van de looptijd in kapitaal, met of zonder verlenging van het krediet.
- Aanpassing van het terugbetalingsplan.
- Opschorten van het toegewezen krediet totdat de situatie hersteld is.

NewB onderhoudt een behulpzame en coöperatieve relatie met de klant in kwestie.

60 NewB beperkt het aantal procesvoeringen tot een minimum. Waar het toch gebeurt, kiest NewB voor de procedure die het minst schadelijk is voor de klant.

In de praktijk...

Een geval, dat geen oplossing krijgt in de pre-contentieuze fase, gaat uiteindelijk over in een geschil. Op dat ogenblik is de lening in gebreke gesteld. NewB heeft een helder en begrijpelijk document waarin het beleid over invordering van schulden gedetailleerd staat beschreven. Dit document stelt NewB beschikbaar aan de betrokken klant.

NewB onderzoekt, via organisaties die expertise hebben inzake overmatige schuldenlast en onzekerheid/financiële ontoereikendheid, of het gepast is om beroep te doen op een collectieve schuldregeling voor haar klanten.

NewB heeft met name aandacht voor geïsoleerde mensen, eenoudergezinnen, werklozen en andere bevolkingsgroepen die het meest in aanraking komen met schuldbemiddeling.

Geschillen worden door de juridische afdeling behandeld, eventueel met de steun van externe actoren die worden gekozen omwille van hun ethische aanpak en de mate waarin zij rekening houden met de financiële draagkracht van de klant⁹. Als NewB beroep doet op externe ondernemingen, verzekert ze zich van het recht om te controleren hoe de dossiers worden beheerd, met bijzondere aandacht voor het respect voor de waardigheid van de debiteur.

⁹ MyTrusto lijkt een goede partner in deze context. NewB is er zich evenwel van bewust dat (1) MyTrusto niet bij elk type van publiek past, (2) noch bij elke situatie van overmatige schuldenlast en dat (3) deze dienst vragen oproept betreffende de privatisering/commercialisering van een dienst die normaal door de overheid aangeboden wordt

Thema 10 Kredietprojecten

De kredieten die NewB toekent moeten projecten financieren die een positieve invloed hebben op de samenleving of het milieu.

61 Dankzij haar kredieten participeert NewB in de financiering van de ecologische transitie.

In de praktijk...

Kredieten toegekend aan particulieren gaan naar ofwel ingrepen die de energetische prestaties van een gebouw verbeteren, ofwel de productie van groene energie, of dienen voor een aankoop van een voertuig behorend tot de zachte mobiliteit.

Professionele kredieten gaan eveneens naar projecten die de energietransitie vooruithelpen, of naar de prefinanciering van toegekende subsidies voor energieverbeteringen.

Bij haar financieringen houdt NewB rekening met de globale impact van het gefinancierde project. Dat wil zeggen dat NewB zowel het doel als de middelen van het project in acht neemt bij de toekenning.

Bij financieringen van renovatieprojecten acht NewB het noodzakelijk dat ten minste 50% van het kredietbedrag rechtstreeks gaan naar een verbetering van de energetische prestaties.

62 NewB zet zich in om andere maatschappelijke kwesties (met name sociale kwesties) aan te pakken bij de ontwikkeling van haar kredietaanbod aan particulieren en professionelen.

In de praktijk...

Om de nadruk te leggen op statutaire waarden zoals inclusie en integratie in het sociale weefsel, verbindt NewB zich ertoe om een kredietaanbod te bieden aan klanten met projecten die impact hebben op mensen in nood. Die kredieten dienen voor de financiering van nuttige en noodzakelijke goederen zoals meubilair, onverwachte uitgaven voor de gezondheid, een opleiding, enz.

Alle activiteiten van actoren uit de sociale economie worden beschouwd als maatschappelijke uitdagingen waarop het kredietaanbod van NewB zich richt.

63 Professionele kredieten waarop principes 61 en 62 niet doelen, moeten voldoen aan een aantal eisen op ecologisch en sociaal vlak en op het vlak van goed bestuur (Environment-Social-Governance of ESG-criteria)..

In de praktijk...

NewB verbindt zich ertoe om bij professionele kredietverlening niet louter rekening te houden met financiële elementen.

In de praktijk bepaalt NewB een kredietbeleid dat rekening houdt met de ESG regels van NewB. Daarnaast stelt NewB met hulp van lidorganisaties een evaluatieschema op om de

meerwaarde te analyseren vanuit een sociaal en milieuoogpunt. NewB zal ook het goed bestuur evalueren van projecten en/of entiteiten die financiering aanvragen.

Omwille van het diverse aantal financierbare projecten met elk hun eigenheid gaat NewB elke aanvraag aan een kwalitatieve analyse onderwerpen aan de hand van het ESG evaluatieschema.

64 NewB publiceert de lijst met toegekende kredieten met vermelding van het type projecten dat werd gefinancierd.

In de praktijk...

NewB publiceert welk soort projecten werden gefinancierd met haar kredieten. Voor professionele kredieten publiceert NewB de lijst met gefinancierde instellingen en het doel van de financiering.

Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren

Dit thema behandelt alle ethische en duurzame regels die de investeringen van NewB en haar partners moeten naleven, zowel bij het beheer van de financiële portefeuille voor eigen rekening als voor rekening van derden (distributie van fondsen en levensverzekeringen). Eventuele investeringen buiten de financiële portefeuille, fondsen en verzekeringen, worden aan het einde van dit hoofdstuk behandeld.

Financiële portefeuille

Bankieren kan op verschillende manieren. NewB heeft gekozen voor een eenvoudige, veilige en duurzame aanpak. NewB wil terugkeren naar het basisbankbedrijf door het aantrekken van deposito's (geld dat op spaar- en zichtrekeningen wordt gestort) met het oog op het lokaal verstrekken van leningen aan particulieren en professionals.

NewB kan niet al haar middelen (kapitaal en deposito's) in kredieten omzetten. Indien op korte tijd veel geld wordt opgenomen moet NewB in staat zijn om haar klanten onmiddellijk contant geld te bezorgen. Als alle liquide middelen worden aangewend voor kredieten (waarvoor NewB vaak een zeer precies afbetalingsschema heeft afgesproken met de klant), zou ze niet in staat zijn om alle geldopnames toe te staan, wat het einde van NewB zou betekenen. Daarom investeert NewB een deel van haar middelen in effecten die samen de financiële portefeuille van NewB uitmaken. Die financiële portefeuille is meer 'liquide' dan leningen aan particulieren of professionelen.

NewB moet zich ervan vergewissen dat de investeringen die ze doet in het kader van het beheer van haar financiële portefeuille geen activiteiten financieren die ingaan tegen de mensenrechten of de bescherming van de planeet.

NewB handelt in alle transparantie en publiceert de samenstelling van haar financiële portefeuille op haar website. Daarenboven volgt NewB zoveel mogelijk de meest strikte aanbevelingen en principes met betrekking tot ethisch investeren. NewB laat zich verder leiden door de standaarden en labels over ethisch financieren die ontwikkeld werden door haar lidorganisaties (zie Thema 18 Respect van de normen, conventies en ethische labels)

65 NewB beheert haar financiële portefeuille voorzichtig en binnen een welomlijnd kader.

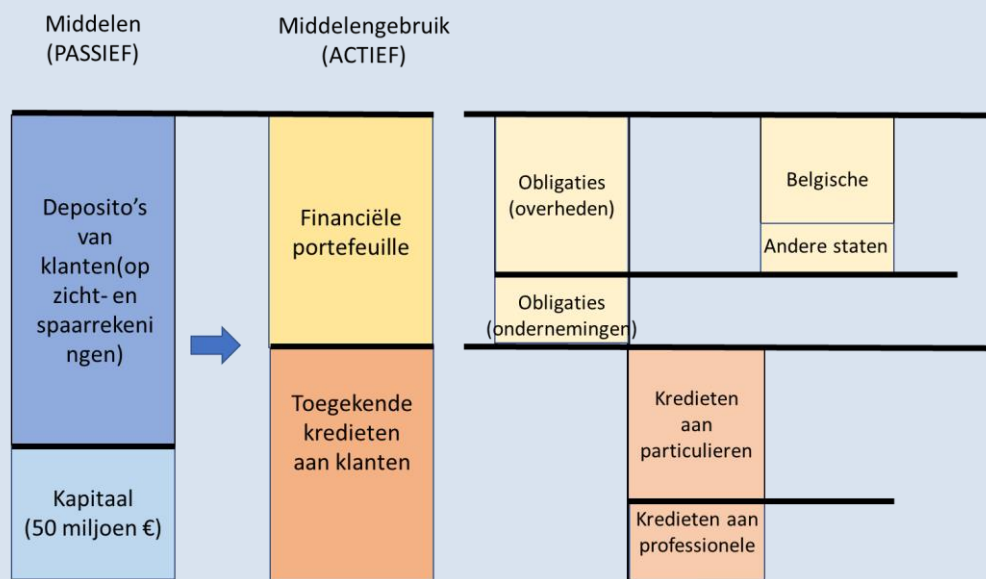
In de praktijk...

Voor het investeringsbeleid

Het schema hieronder geeft een duidelijk, vereenvoudigd beeld van de balans van de bank. Bij de passiva vinden we de middelen waarover NewB beschikt in de vorm van kapitaal of deposito's van klanten. Aan de activa-zijde staan de doelen waaraan de middelen werden toegekend. Het investeringsbeleid van NewB stipuleert wat volgt:

- Er is een maximumpercentage van de passiva dat mag worden omgezet in kredieten. Daarnaast mogen kredieten aan professionelen maar een bepaald percentage beslaan van de totale hoeveelheid middelen die aan kredieten zijn toegekend.
- De rest van de passiva is de financiële portefeuille van NewB. Die wordt voornamelijk in staats-, gewestelijke of supranationale (centrale bank, enz.) obligaties belegd. Afhankelijk van uitgevende instelling (publiek of privaat) gelden hier ook

maximumpercentages voor het aanwenden van de middelen.

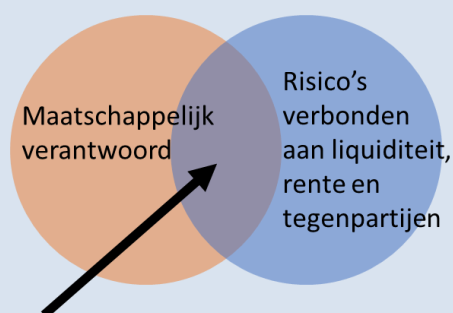


Vereenvoudigde balans van NewB

Maatschappelijk verantwoord investeren, én rekening houden met risico's verbonden aan liquiditeit, rente en tegenpartijen: een delicate zoektocht naar evenwicht

Elke belegging bij NewB zoekt een evenwicht tussen :

- Maatschappelijk verantwoord investeren: de beleggingen moeten voldoen aan de SRI-regels van NewB (zie principe 66).
- Het risiconiveau verbonden aan de liquiditeit (de snelheid waarmee een belegging kan worden doorverkocht), de tegenpartij (risico op niet-terugbetaling) en renterisico's.



NewB investeert alleen in beleggingsproducten die een voor NewB aanvaardbaar risico inhouden en voldoen aan de regels rond maatschappelijk verantwoord investeren (SRI-regels).

Bovendien:

- Zijn de categorieën van de beleggingsproducten waarin NewB mag investeren vastgelegd in de statuten. Voor categorieën die niet vermeld staan in artikel 3 van de statuten moet de algemene vergadering zich vooraf akkoord verklaren met een meerderheid van 80% van de stemmen. De categorieën met investeringsproducten

waarin NewB mag investeren worden openbaar gemaakt op haar website.

- NewB investeert niet in samengestelde producten en de eenvoudige structuur van haar balans zorgt ervoor dat ze enkel toegang heeft tot afgeleide producten ter indekking van renterisico en slechts met voorafgaande goedkeuring van de algemene vergadering voor deze categorie van beleggingsproducten.
- NewB speculeert niet, in de zin dat ze geen effecten koopt noch verkoopt met de bedoeling er financiële winst uit te halen. Deze praktijk leidt tot misbruik en kan zware gevolgen hebben wanneer ze bijvoorbeeld impact heeft op de prijs voor basisgrondstoffen of goederen en dus op de mensen die ze produceren.

66 Enerzijds sluit NewB alle investeringen uit in staten, regio's of ondernemingen die de mensenrechten schenden of de bescherming van de planeet tegenwerken. Anderzijds bevordert NewB investeringen in staten, regio's, supranationale instellingen of ondernemingen die volgens het principe 'best in class' in hun sector vooruitlopen op ethisch vlak of die actief zijn in een van de thema's verbonden aan de duurzame ontwikkeling.

In de praktijk...

NewB baseert zich op de criteria van de Fair Finance Guide International die zijn uitgewerkt door Profundo in opdracht van Oxfam¹⁰. De criteria in deze gids zijn zeer veeleisend. NewB stelt op basis daarvan een reeks redelijke regels op die passen bij de specifieke situatie van NewB (bv. rekening houdend met beperkte investeringen in de eerste jaren).

Die regels (SRI-regels, *Socially Responsible Investment*, regels voor maatschappelijk verantwoord investeren) beschrijven enerzijds de domeinen die NewB uitsluit en anderzijds de domeinen die NewB bevoordeelt. NewB investeert bijvoorbeeld niet in fossiele brandstoffen of wapeniging. De regels zeggen ook duidelijk dat NewB niet investeert in staten, regio's of supranationale entiteiten die op de zwarte lijst van NewB-lid Réseau Financité staan. NewB controleert regelmatig haar 'SRI-status', om zich ervan te vergewissen haar portefeuille conform de SRI-regels blijft. NewB bevoordeelt bepaalde investeringen die een positieve impact hebben en de beste leerlingen op het vlak van ethiek en ESG-criteria (op vlak van milieu, maatschappij en goed bestuur).

Daarnaast past NewB op dat ze zich niet louter concentreert op de ondernemingen die de financiële middelen hebben om te publiceren over hun inspanningen op ESG-vlak, omdat dit een vertekend beeld zou kunnen geven voor de selectie. NewB doet moeite om informatie in te winnen over kleinere ondernemingen.

NewB publiceert haar SRI-regels op haar website.

67 NewB zet haar menselijke en financiële middelen in om ervoor te zorgen dat ze in het beheer van haar portefeuille beantwoordt aan haar regels rond maatschappelijk verantwoord investeren.

In de praktijk...

NewB onderzoekt de mogelijkheid om beroep te doen op niet-financiële ratingbureaus die

¹⁰Online beschikbaar op : <https://fairfinanceguide.org/media/495656/ffg-international-2020-methodology.pdf>

via hun databanken grondige analyses kunnen maken van ondernemingen en staten op verschillende vlakken: schandalen, respect voor de mensenrechten, respect voor milieunormen, enz.

NewB voorziet regelmatig opleidingen voor haar medewerkers inzake ethisch beheer van de portefeuille in nauwe samenwerking met de lidorganisaties die gespecialiseerd zijn in financiële ethiek.

68 NewB is transparant en publiceert op haar website de volledige lijst met effecten die in haar investeringsportefeuille zitten of hebben gezeten.

In de praktijk...

NewB publiceert alle gegevens over de geïnvesteerde effecten in real time: de uitgever, het bedrag, de looptijd (instapdatum en indien van toepassing uitstap uit de portefeuille).

NewB organiseert informatiewerkshops rond haar financiële portefeuille.

Beleggingsfondsen

Bij de oprichting van NewB werden de coöperanten meermaals bevraagd over hun wensen aangaande hun toekomstige bank. Een aanzienlijk aantal coöperanten gaf aan dat ze graag beleggingsfondsen willen zien in het productaanbod van NewB.

Een beleggingsfonds brengt het geld van verschillende investeerders samen en investeert het geld in verschillende beleggingen zoals aandelen of obligaties. Het totaal geïnvesteerde bedrag wordt opgedeeld in deelbewijzen of aandelen. De aandelen die NewB verdeelt zijn bevek-aandelen (beleggingsvennootschap met veranderlijk kapitaal, soms aangeduid met haar Franse afkorting SICAV). Mensen die in een NewB-fonds investeren, investeren dus niet in aandelen of obligaties van één bepaalde onderneming, maar in een bevek, die de investeringen in verschillende ondernemingen of openbare instellingen groepeerde.

De NewB-beleggingsfondsen worden samengesteld door een externe beheerder. Die selecteert op basis van de SRI-regels van NewB de verschillende effecten die in het fonds komen. NewB biedt het fonds aan bij haar klanten.

69 NewB legt met de fondsbeheerder voorwaarden vast die enerzijds elke investering uitsluiten in staten, regio's of ondernemingen die de mensenrechten schenden of de bescherming van de planeet hinderen, en die anderzijds de best in class entiteiten op ethisch vlak en op vlak van bepaalde thema's verbonden aan de duurzame ontwikkeling bevoordelen.

In de praktijk...

NewB legt met haar fondsbeheerder criteria vast die conform de SRI-regels van NewB zijn en:

- bepaalde types van investeringen uitsluiten (bv. alle effecten die worden uitgegeven door ondernemingen in de fossiele brandstofsector),
- de selectie bevorderen van effecten van uitgevers die de beste praktijken voeren op het vlak van milieu, maatschappij en goed bestuur en waarvan de maatschappelijke zetel zich niet in een belastingparadijs bevindt ('best in class'-aanpak),

- effecten selecteren van entiteiten die actief bezig zijn met de thema's of in de sectoren verbonden aan duurzame ontwikkeling (bv. hernieuwbare energie, maatschappelijke inclusie, enz.)

Voor de selectie van de effecten kunnen de fondsbeheerders in het algemeen beroep doen op niet-financiële ratingbureaus.

De verschillende criteria voor de selectie van effecten worden openbaar gemaakt door NewB.

70 NewB zorgt ervoor dat de fondsbeheerder zich gedraagt als een actieve aandeelhouder volgens welomschreven richtlijnen en dat hij in geen geval de rol van actieve aandeelhouder aangrijpt als argument om de ethische criteria voor de aandelenselectie te versoepelen.

In de praktijk...

Het actief aandeelhouderschap is een praktijk waarbij het fonds dat aandeelhouder is (bij monde van de fondsenbeheerder) actief de rol van aandeelhouder op zich neemt. Dat kan op verschillende niveaus: vanuit de wens om in dialoog te gaan met de uitgever (emittent), stemmen op de algemene vergaderingen van de uitgever of resoluties ter stemming voorleggen op de algemene vergaderingen. De fondsenbeheerder doet dit om het gedrag van de uitgevende instelling te beïnvloeden door ze te verplichten rekening te houden met milieu, maatschappij en goed bestuur.

Het argument van het actief aandeelhouderschap, dus het idee om een onderneming er via de algemene vergadering toe aan te zetten zich deugdelijker te gedragen, wordt weleens aangewend om investeringen goed te praten in ondernemingen met een twijfelachtige houding op ethisch vlak. Het zou jammer zijn om deze kans om het gedrag van sommige bedrijven met effecten in de NewB-fondsen te beïnvloeden te laten passeren, maar het is belangrijk dat:

- de voorwaarden voor de uitvoering van het actief aandeelhouderschap van de fondsbeheerder duidelijk worden vastgelegd in samenwerking met NewB. De beheerder geeft de voorkeur aan een aanpak gericht op stemming en voorlegging van resoluties boven die van een 'eenvoudige dialoog'. Die dialoog neemt in de sector vaak de vorm aan van een mailtje naar de uitgevende instelling. Dit om het 'actief' aspect in de verf te zetten, eerder dan louter het aspect 'aandeelhouder-zeggenchap'. Daarnaast legt de fondsenbeheerder een reeks goed gedefinieerde doelen vast met deadlines voor de uitgever en zal zij of hij desinvesteren als de uitgever zich hier niet aan houdt.
- In geen geval een versoepeling wordt getolereerd van de veiligheidsselectiecriteria van het fonds met als argument dat de fondsenbeheerder een actieve aandeelhoudersrol speelt in deze bedrijven met minder passend maatschappelijk gedrag.

71 De lijst van effecten in de samengestelde fondsen van NewB wordt openbaar gemaakt.

In de praktijk...

NewB publiceert de lijst van effecten waarmee de NewB-fondsen zijn samengesteld op haar website, zo vaak als praktisch mogelijk is (de wet verplicht een halfjaarlijkse publicatie).

Beheer van de verzekeringsfondsen

- 72 NewB zorgt ervoor dat de fondsen uit de verzekeringen die vallen onder de levensverzekeringen ethisch worden geïnvesteerd volgens de hoogste standaarden en haar SRI-regels.**

In de praktijk...

NewB commercialiseert eigendoms- en ongevallenverzekeringen. De bedragen die dit oplevert zijn niet hoog genoeg om daarvoor specifieke regels voor investeringen op te stellen.

Als NewB levens-, pensioen- en aanverwante (levens)verzekeringen gaat aanbieden, moeten de investeringen van deze producten dezelfde hoge ethische normen en voorzorgen in acht nemen als beschreven staan in het lastenboek voor de fondsen.

NewB werkt nauw samen met de partner(s) die de verzekeringen van dit type ontwikkelen.

- 73 NewB is transparant en publiceert de volledige lijst van effecten die in haar producten zijn opgenomen (geweest) onder het type levensverzekeringen.**

In de praktijk...

NewB publiceert alle gegevens over de geïnvesteerde effecten: de uitgever, het bedrag en de looptijd (instapdatum en desgevallend de uitstapdatum uit de portefeuille). NewB organiseert workshops met uitleg over de verzekeringsproducten van het type levensverzekering en de bijhorende investeringsactiviteiten.

Investeringen buiten de financiële portefeuille, de fondsen en verzekeringsproducten van het type levensverzekering

- 74 Behalve investeringen in de financiële portefeuille, de fondsen en producten van het type levensverzekeringen wil NewB mogelijk in andere vennootschappen stappen. NewB leeft daarbij de regels in de statuten na.**

In de praktijk...

In een financiële instelling kunnen verschillende activiteiten aanleiding geven tot investeringen. Hierboven vermeldden we al het portefeuillebeheer, de fondsen en de verzekeringen van NewB.

Voor alle andere soorten investeringen, bijvoorbeeld een participatie in een andere vennootschap, moet NewB de voorschriften in de statuten naleven. Die bepalen met name dat de algemene vergadering haar goedkeuring moet geven.

Thema 12 Leveranciers

Een organisatie als NewB, die ethisch en duurzaam wil werken, moet haar waarden zo breed mogelijk uitdragen. Sommige activiteiten van de bank worden uitbesteed aan externe dienstverleners en NewB is afhankelijk van verschillende leveranciers. NewB past haar waarden toe bij het afsluiten van contracten met die leveranciers van producten en diensten, meer bepaald door de waarden op te nemen in de selectiecriteria voor samenwerkingen.

Met de leveranciers van NewB worden hier alle entiteiten bedoeld die producten of diensten leveren aan NewB. De producten en diensten die NewB nodig heeft om goed te kunnen functioneren zijn divers van aard en gaan van een informaticasysteem over catering bij evenementen tot het sociaal secretariaat, de drukker, enzovoort. Een handelsovereenkomst met een leverancier wordt vastgelegd na een evaluatieprocedure die NewB moet helpen een beslissing te maken in overeenstemming met haar waarden.

75 De evaluatie- en selectieprocedure van de leveranciers houdt rekening met economische criteria maar ook met maatschappelijke, ecologische en beleidscriteria in overeenstemming met de waarden van NewB.

In de praktijk...

Op basis van verschillende criteria kent NewB elke leverancier een economische en een ethische score toe. De eerste gaat terug op aspecten zoals de kosten voor NewB, de ervaring van de leverancier, haalbaarheidsanalyses, enz. De tweede wordt hieronder toegelicht. Het relatieve belang van deze twee scores (of afwegingscoëfficiënten) bij de uiteindelijke beslissing hangt af van het type activiteit in kwestie. De afweging moet voor elk type activiteit worden gemaakt voordat de leveranciers worden geanalyseerd.

Vragenlijst leverancier

NewB baseert haar evaluatie op de antwoorden van de leveranciers in een vragenlijst. De leveranciers wordt daarin gevraagd om te bevestigen dat ze conform bepaalde principes werken en dat te staven met documenten. NewB kan ook andere, publiek toegankelijke elementen laten meespelen in de evaluatie (jaarverslagen, handelspraktijken en publiciteitsbeleid, persartikels, ESG-score (prestaties van ondernemingen op ecologisch en maatschappelijk vlak en op vlak van behoorlijk bestuur), studies van ngo's, juridische procedures, enz.). Meer algemeen vraagt NewB een overzicht van de engagementen van de leverancier op ethisch vlak en op vlak van duurzaamheid, de gevolgde standaarden en certificering.

Eenmaal ondertekend wordt de vragenlijst beschouwd als een conformiteitsverklaring van de leverancier waarin hij bevestigt niet deel te nemen aan noch beroep te doen op bepaalde praktijken die een nefast effect kunnen hebben op het milieu of de maatschappij. Met de vragenlijst kan NewB haar rol als ambassadeur voor de waarden vervullen. De waarden nemen een prominente plaats in, NewB waakt erover dat ze worden gerespecteerd en gaat een dialoog aan met de leveranciers over hun maatschappelijke en ecologische impact en hun bestuur.

ESG-criteria en ethische score

Voor elk criterium krijgt de leverancier een score. Bij die criteria zitten:

- uitsluitingscriteria (bv. kinderarbeid en ander misbruik van mensen),
- selectiecriteria, die de ethische score van de leverancier naar beneden halen als hij er niet aan voldoet,
- criteria die de relatie bevorderen en de ethische score van de leverancier doen stijgen als hij eraan voldoet. Hier volgen enkele voorbeelden van dit type criteria:
 - Op grond van de waarde van 'maatschappelijke inbedding' (in de statuten omschreven als: *"de bank zal steunen op de actieve inbreng van tientallen rechtspersonen en van tienduizenden mensen, die er samen eigenaar en klant van zijn."*) geeft NewB waar mogelijk voorrang aan haar lidorganisaties in het A-college omdat die expertise in maatschappelijke materie kunnen aantonen.
 - NewB schenkt bijzondere aandacht aan entiteiten in de sociale economie, met name verenigingen (vzw's), organisaties en coöperaties met een maatschappelijk doel, stichtingen en fondsen die bestaan om te beantwoorden aan de noden van de maatschappij eerder dan om uitsluitend winst te maken.
 - NewB geeft voorrang aan lokale ondernemingen en ondernemingen die door hun activiteit de lokale economie steunen. Lokaal moet hier worden begrepen in geografische zin (beperkte afstand) of relationele zin (beperkt aantal tussenpersonen, korte keten).

Het geheel van criteria en de gebruikte methodologie bij de selectie en evaluatie van de leveranciers staat op de website van NewB.

Betrokken leveranciers

NewB wil dat er wordt rekening gehouden met de ESG-criteria voor al haar leveranciers, maar in functie van de jaarlijkse omzet in kwestie kan de procedure anders zijn:

- Voor alle leveranciers die een jaarlijkse omzet van 10.000 euro of meer vertegenwoordigen moet de bovenstaande procedure NewB in staat stellen om een nauwkeurige evaluatie te maken en deze informatie te gebruiken bij de uiteindelijke beslissing. Zo wordt elke beslissing intern gemotiveerd en gedocumenteerd.
- Voor leveranciers met een lagere omzet beschikken de medewerkers van NewB over een vragenlijst in de vorm van een vereenvoudigde checklist die het voor hen gemakkelijker moet maken de ESG-criteria mee te laten wegen in hun beslissing.

76 Het is mogelijk dat NewB in de praktijk wordt beperkt in de toepassing van haar ethische benadering, wanneer ze door een gebrek aan alternatieven verplicht is te kiezen voor een leverancier met een zwakke ethische score. In dat geval wordt de beslissing uitgebreid omschreven en gemotiveerd.

In de praktijk...

Wanneer een dergelijk geval zich voordoet is NewB extra waakzaam en de leden van het comité dat de beslissing neemt moeten sterke argumenten hebben om te kiezen voor een leverancier met een onbevredigende ethische score.

Als een leverancier niet kan worden uitgesloten is het belangrijk dat een dialoog wordt opgestart tussen NewB en die leverancier over diens zwakke punten in de ESG-score. NewB engageert zich om de collectieve acties of campagnes (vooral van de A-coöperanten uit het middenveld) te steunen die leveranciers in hun sectoren ethischer en duurzamer willen maken.

77 NewB verzekert een voortdurende waakzaamheid ten aanzien van haar leveranciers. De leveranciers met een NewB-jaaronzet van meer dan 10.000 euro worden regelmatig opnieuw geëvalueerd om zeker te zijn dat ze er geen praktijken op nahouden die in strijd zijn met de waarden van NewB.

In de praktijk...

Het doel van NewB is om zo veel mogelijk samen te werken met partners die haar waarden en de ethische aanpak die eruit voortvloeit delen. Tijdens de looptijd van een contract kan het voorkomen dat een leverancier zich inlaat met praktijken die ingaan tegen de ethische aanpak van NewB (door bijvoorbeeld een overname door of fusie met een entiteit die dergelijke praktijken toepast). In dat geval moet NewB in staat zijn het contract met de leverancier te beëindigen. Die mogelijkheid moet dan ook worden voorzien in de contracten met de leveranciers.

Om dit te kunnen toepassen vraagt NewB aan de leveranciers om NewB op de hoogte te brengen van alle informatie die in strijd is met de antwoorden op in de vragenlijst. Uit eigen beweging voert NewB regelmatig nieuwe evaluaties uit van haar leveranciers en waar nodig vraagt ze de leverancier om de vragenlijst opnieuw in te vullen. NewB zorgt ervoor dat de ethische score die wordt toegekend aan een leverancier nooit ouder is dan 2 jaar.

Als de score van een leverancier drastisch daalt, wordt de relatie in vraag gesteld. De raad van bestuur beslist of de relatie wordt verdergezet op basis van een advies van het directiecomité en de beslissing moet intern worden gemotiveerd. Vooraleer de raad van bestuur een beslissing neemt, gaat NewB in gesprek met de leveranciers over de elementen die hebben geleid tot een slechtere score.

Thema 13 Ecologische voetafdruk van de interne werking¹¹

NewB is zich in haar interne werking bewust van haar ecologische voetafdruk en treft maatregelen om haar impact op het milieu te beperken. Dat doet ze onder meer door haar energieverbruik en uitstoot te beperken, door een goed afvalbeleid en een doordacht aankoop- en mobiliteitsbeleid.

Duurzaamheid is een van de waarden in het DNA van NewB. Ze moet op alle niveaus worden nageleefd, van het toekennen van kredieten (zie Thema 10 Kredietprojecten) over het beheer van de portefeuille (zie Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren) tot de interne werking van NewB.

In onderstaande principes behandelen we de aspecten waar NewB zelf rekening mee kan houden.

78 NewB steunt actief initiatieven van de verantwoordelijken van het gebouw waar haar kantoren zijn gevestigd als die initiatieven de milieu-impact van haar kantooractiviteiten kunnen verlagen.

In de praktijk...

NewB huurt haar kantoren en bijgevolg hangen initiatieven voor een duurzamer beheer van het gebouw niet af van NewB, maar van de beheerders en eigenaars van het gebouw. Het gaat om lid-organisaties van NewB en de coöperatie die instaat voor het beheer van het gebouw stelt in haar statuten dat ze met haar activiteiten een zo groot mogelijk ecologisch en sociaal voordeel wil opleveren.

Enkele voorbeelden van deze aanpak zijn de plaatsing van een groendak om de afwateringsproblemen op te lossen en thermisch te isoleren, de sensibilisering van de gebruikers van het gebouw over energiebesparing en voor de schoonmaak en het onderhoud beroep doen op bedrijven die socio-professionele re-integratie bevorderen, enkel herbruikbaar keukenmateriaal voorzien, enz.

79 NewB beperkt de vervuiling veroorzaakt door verplaatsingen. NewB vergoedt haar medewerkers niet via salariswagens en moedigt hen aan om zachte mobiliteit of openbaar vervoer te gebruiken voor hun verplaatsingen.

In de praktijk...

Op het gebied van mobiliteit kan een onderscheid worden gemaakt tussen alles wat te maken heeft met professionele verplaatsingen, het woon-werkverkeer van medewerkers en de mobiliteit van partners.

NewB beschouwt de bereikbaarheid van haar kantoren met het openbaar vervoer en de fiets als een belangrijk criterium voor de keuze van de locatie van haar hoofdkantoor en haar kantooractiviteiten. NewB heeft een toepassing die het mogelijk maakt om gegevens te verzamelen over de verplaatsingen die gebeuren naar haar kantoor die haar helpt om die trajecten te verbeteren.

¹¹ Om haar principes over de interne ecologische voetafdruk in de praktijk om te zetten, heeft NewB zich ruimschoots geïnspireerd op de goede praktijken die zijn opgesteld door het label Ecodynamisch ontwikkeld door Leefmilieu Brussel. [Meer info op : https://www.ecodyn.brussels/le-label/en-bref/](https://www.ecodyn.brussels/le-label/en-bref/)

Professionele verplaatsingen

NewB vergoedt haar medewerkers niet met salariswagens en heeft geen dienstwagens. NewB moedigt haar medewerkers aan om gebruik te maken van het openbaar vervoer of de fiets voor hun professionele verplaatsingen. NewB heeft abonnementen op auto-deelsystemen. Als meerdere medewerkers op dezelfde plek moeten zijn en ze wonen op minder dan 5 kilometer van elkaar, vraagt NewB dat ze voor verplaatsingen buiten Brussel waarvoor een auto nodig is, aan autodelen zouden doen.

Woon-werkverkeer

NewB bemoeit zich niet met het privéleven van haar medewerkers door hen een transportwijze op te leggen voor hun woon-werkverkeer. Ze moedigt wel de zachte mobiliteit aan door alleen tussen te komen voor de woon-werkverplaatsingen die gebeuren met het openbaar vervoer, per fiets of te voet (voor meer details over de financiële tegemoetkomingen van NewB, zie Thema 16 Bezoldigingen) en door fietsstallingen te voorzien. NewB staat toe dat haar medewerkers telewerken (zie ook Thema 14 Welzijn op het werk.) Dit leidt tot een vermindering van de impact van verplaatsingen op het milieu.

Mobiliteit van partners

NewB analyseert de transportwijzen van bezoekers aan haar kantoor en volgt jaarlijks de tendensen op. NewB moedigt iedereen die het kantoor bezoekt aan om zachte mobiliteit te gebruiken bij de verplaatsing en dit door onder meer een beveiligde fietsstalling te voorzien die voor bezoekers toegankelijk is.

80 NewB hanteert een redelijk aankoopbeleid, d.w.z. een dat in het algemeen de consumptie en verspilling beperkt, met een voorkeur voor ecologische oplossingen.

In de praktijk...

Een redelijk aankoopbeleid

NewB centraliseert de aankoop van goederen. NewB voorziet in een procedure voor de verbetering van de inschatting en bevoorrading van goederen en diensten om verkwisting te vermijden en om het aantal leveringen te beperken. Deze procedure voorziet eveneens:

- dat de vraag overeenstemt met een reële behoefte,
- dat wordt overwogen om tweedehandsgoederen te kopen,
- dat als tweedehandsaankopen niet mogelijk zijn, een huurmodel wordt overwogen (betalen volgens verbruik).

Catering

Voor catering kiest NewB zo veel mogelijk voor duurzame en seizoensgebonden producten en voorziet eveneens in een vegetarisch alternatief.

Printen op papier

NewB gebruikt voor haar drukwerk papier met één van de volgende labels, (Ange Bleu, FCS 100% gerecycleerd label, het Europese Ecolabel of het Nordic Swan-label,) gerecycleerd

papier en plantaardige inkt. Voor intern printwerk (werkdokumenten, enz.) beperkt NewB het gewicht van het papier tot 80g/m².

Kantoormateriaal

NewB kiest voor ecologisch kantoormateriaal.

Elektronische apparaten

Voor haar elektronische apparaten kiest NewB toestellen met TCO, Energy Star, Ange Bleu of Nordic Swan-label.

Bij de keuze voor haar leveranciers past NewB eveneens ecologische criteria toe. Zie ook Thema 12 Leveranciers.

81 NewB beperkt haar afval, met name voor papier, elektronische apparaten, inktpatronen en cateringmaterialen bij evenementen.

In de praktijk...

Per soort afval treft NewB de volgende maatregelen:

Inktpatronen en papier

NewB treft maatregelen om het verbruik van inktpatronen te beperken en NewB beperkt het papierverbruik zowel voor haar prints als voor haar promotiemateriaal, in het bijzonder:

- door de medewerkers te vragen twee keer na te denken alvorens een document af te drukken, om verschillende pagina's per blad af te drukken, om geen te grote lettertypes te gebruiken en om bij lijvige documenten alleen de nodige passages af te drukken,
- door op alle computers default tweezijdig afdrukken in te stellen en de medewerkers aan te moedigen documenten tweezijdig af te drukken waar mogelijk,
- door afvalpapier met eenzijdig afgedrukte documenten te hergebruiken als kladpapier, behalve als het gaat om vertrouwelijke documenten,
- door het jaarlijks papierverbruik in aantal vellen bij te houden,
- door een printer te delen.

Digitaal, elektrisch en elektronisch afval

NewB beperkt haar digitaal, elektrisch en elektronisch afval door:

- toestellen zo lang mogelijk te gebruiken (zolang verlengd gebruik ecologisch gezien zinvol is),
- de voorkeur te geven aan herstel boven vervanging,
- de apparaten en uitrusting een tweede leven te geven,
- de voorkeur te geven aan toestellen zonder batterijen en herlaadbare batterijen te gebruiken.

Afval bij evenementen

NewB beperkt het afval bij haar evenementen.

- Als er catering is voorzien wordt aan de aanwezigen gevraagd hun aanwezigheid op voorhand te bevestigen, zodat de juiste hoeveelheden kunnen worden ingeschat om zo

overschotten te vermijden.

- NewB maakt afspraken met organisaties die de overschotten kunnen gebruiken. Op deze wijze wordt niets verspild.
- NewB vermijdt het gebruik van plastic flessen.
- NewB gebruikt geen plastic wegwerpservies (dat geldt ook voor haar dagelijkse kantooractiviteiten).

82 Mailings naar coöperanten/klanten, gegevensopslag, enz.: digitaal betekent niet immaterieel als het gaat over milieu-impact. NewB is zich daarvan bewust en beperkt het energieverbruik en de digitale vervuiling als gevolg van haar activiteiten.

In de praktijk...

NewB beperkt het elektriciteitsverbruik van informatica en servers en moedigt haar medewerkers aan om overal hun gedrag aan te passen en zo minder energie te verbruiken (lichten uitdoen, de trap nemen in plaats van de lift, enz.) Digitale vervuiling is de milieu-impact van informatietechnologie. NewB is zich bewust van de digitale vervuiling als gevolg van mailverkeer en de bouw van haar website en beperkt deze door de invoering van de goede praktijken.

83 De interne ecologische voetafdruk van NewB hangt voor een groot stuk af van haar medewerkers. Daarom organiseert NewB interne sensibiliseringsmomenten en opleidingen in goede praktijken.

In de praktijk...

NewB sensibiliseert regelmatig haar medewerkers rond uitdagingen op vlak van mobiliteit, afval- en aankoopbeleid, energieverbruik en digitale vervuiling.

NewB werkt met een voortdurend verbetertraject voor haar inspanningen op vlak van milieu waarbij ze de voorkeur geeft aan een participatieve en co-creatieve dynamiek met de medewerkers.

84 NewB meet haar ecologische voetafdruk, voert maatregelen in om die te verkleinen, compenseert haar uitstoot van broeikasgassen in overeenstemming met de Gold Standard en communiceert daarover.

In de praktijk

De Gold Standard voor investeringen die de uitstoot van CO₂ of andere broeikasgassen compenseren is een standaard die de investeringen identificeert die bijdragen tot een duurzame ontwikkeling. Hij werd ontwikkeld door het WWF en hanteert strenge criteria voor de certificering.

NewB meet en publiceert haar rechtstreekse en onrechtstreekse CO₂-uitstoot en stelt zich doelen voorop afgestemd op de beperking van de opwarming van de aarde tot 1,5°C.

Thema 14 Welzijn op het werk

NewB zorgt ervoor dat haar personeel verzekerd is van veilige en gezonde werkomstandigheden, die rekening houden met een goed evenwicht tussen privéleven en werk. Het personeel krijgt de mogelijkheid om deel te nemen aan het beslissingsproces, om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen, om de bedrijfscultuur duurzaam te maken door het toepassen van NewB-waarden en om een flexibele arbeidsduur te hebben. NewB is er zich van bewust dat het personeel een cruciale rol speelt voor de coöperatie, haar projecten en de coöperanten.

In het kader van dit handvest betekent de term 'welzijn op het werk' een reeks maatregelen die ervoor zorgen dat de medewerkers van NewB zich gewaardeerd en betrokken bij het werk voelen. Net deze waardering en betrokkenheid, samen met andere aspecten eigen aan de bedrijfscultuur van NewB, geven zin aan het werk van haar personeel. Zingeving in het werk is een van de beste preventiemiddelen tegen werkgerelateerde psychosociale risico's (stress, vervreemding, ziekte, absentisme). Het arbeidsreglement van NewB weerspiegelt de principes van het handvest.

De bedrijfscultuur van NewB

- 85 De statutaire waarden van NewB zijn weerspiegeld in een bedrijfscultuur die is gebaseerd op vertrouwen en welwillendheid en op de gelijkwaardigheid van de verschillende personeelsleden over de hele hiërarchie.**

In de praktijk...

De bedrijfscultuur van NewB is geïnspireerd op de statutaire waarden. Het is belangrijk dat elk niveau van de hiërarchie de uitwerking van deze cultuur aanhangt en eraan deelneemt. Dit element wordt besproken bij de aanwerving van medewerkers (zie ook Thema 1 Oorsprong, toepassingsgebied en verspreiding van het handvest).

NewB heeft een cultuur van *feedback*, bijvoorbeeld via opleidingen in geweldloze communicatie of door ervan uit te gaan dat de fouten van het personeel evenveel kansen zijn om te leren, in plaats van ze af te straffen.

Welkomstpakket en peter/meterschap

Telkens wanneer een nieuw personeelslid het NewB team versterkt, wordt zij of hij begeleid bij de eerste stappen in de organisatie. Dit is essentieel om de bedrijfscultuur van NewB door te geven. Een nieuw personeelslid krijgt een peter of een meter die reeds langer en op een ander domein bij NewB werkt. Zo creëren we transversale banden binnen NewB en delen de nieuwe persoon en diens meter of peter hun kennis.

Opleiding en participatie

- 86 De ontplooiing van de medewerkers van NewB gaat hand in hand met de goede werking en positieve evolutie van NewB als coöperatie. NewB heeft aandacht voor het welzijn van haar medewerkers door hen de kans te geven te groeien en mee te werken aan de toekomst van de coöperatie. NewB bevordert de participatie van haar personeelsleden en waardeert hun verschillende talenten.**

In de praktijk...

Opleiding

Het personeel van NewB heeft de mogelijkheid verschillende opleidingen die leiden tot hun ontplooiing en professionele vooruitgang te volgen (binnen de coöperatie maar ook in een eventuele toekomstige werkomgeving). Deze opleidingen betreffen thema's die verband houden met hun werk en professionele bezigheden (bv. talen, kantoorwerkzaamheden, gespecialiseerde software) en met meer algemene thema's die verband houden met menselijke en gedragsvaardigheden (de zogenaamde '*soft skills*', bijvoorbeeld opleidingen in verband met assertiviteit of spreken voor publiek). Met het oog op een participatief beleid staat NewB open voor opleidingen die de medewerkers zelf voorstellen..

Er worden ook interne opleidingen aangeboden, tijdens dewelke het personeel een opleiding krijgt van andere personeelsleden over hun beroep en specialisatie (bijvoorbeeld een opleiding over bankzaken voor de teams wier werk niet rechtstreeks verband houdt met de bank). NewB geeft er de voorkeur aan om niet systematisch de oudere medewerkers of die met de meeste anciënniteit de opleidingen te laten geven. Op deze manier wordt het culturele kapitaal en ieders expertise in verschillende domeinen gedeeld, wat een horizontaal klimaat bevordert waarbij iedereen van iedereen kan leren.

Participatie

In overeenstemming met het Thema 3 Coöperatief en participatief bestuur, geeft NewB de voorkeur aan een horizontale of transversale organisatie van het werk waarbij veelvoudige hiërarchische niveaus vermeden worden. NewB wil de interne werking van de coöperatie zo transparant en collectief mogelijk maken, om de interne samenhang te bevorderen en het democratische ideaal waar NewB aan houdt, te versterken. In de dagelijkse werking van de coöperatie neemt het personeel actief en rechtstreeks deel aan het beslissingsproces. Zo hebben bepaalde teams binnen NewB geen baas ('*manager*') en regelen zij onderling hun werk. NewB stelt bepaalde zaken ter beschikking om de participatie te bevorderen: bijvoorbeeld een 'ideeënbuss' of enquêtes waarbij suggesties kunnen gedaan worden om elk aspect van de coöperatie te verbeteren, met inbegrip van deze die rechtstreeks raken aan het welzijn op het werk.

Gesprekken en interne feedback

NewB stelt kansen tot ontplooiing binnen de organisatie ter beschikking van het personeel. Dit laat het personeel toe om initiatief te nemen, onafhankelijk van hun hiërarchisch niveau.

'Face-to-face' gesprekken tussen het personeel van NewB en hun leidinggevende of een senior personeelslid gaan één maal per jaar door, of op vraag van de betrokkene. Tijdens

die gesprekken kan het personeelslid het hebben over de positieve en negatieve aspecten van het werk en de praktijk en verbetertrajecten voorstellen. Het onderwerp van het gesprek wordt vooraf duidelijk afgebakend. Tijdens deze gesprekken geeft NewB waar mogelijk door diverse technieken (bijvoorbeeld een gesprek tijdens een wandeling) de voorkeur aan een klimaat van gelijkwaardigheid teneinde de uitwisseling van informatie, *feedback* van beide kanten en een gezamenlijk zoeken naar verbetering te bevorderen.

Telkens een personeelslid NewB verlaat – en onafhankelijk van de reden van vertrek – is er een exitgesprek met de directe leidinggevende van de persoon die vertrekt evenals met een persoon die deze laatste uitnodigt. Dit exitgesprek heeft meerdere doelen: eerst en vooral geeft het de leidinggevendenden van NewB de mogelijkheid om informatie te krijgen over wat goed of slecht heeft gewerkt, en wat beter had gekund gedurende de duur van het contract van het vertrekkende personeelslid. Op vraag van de persoon die NewB verlaat, verstrekt NewB nuttige informatie voor diens zoektocht naar werk door een eerlijke en transparante feedback te geven over de samenwerking en door raad te geven betreffende oriëntatie, opleidingen of aanbevelingen.

Bovendien worden er minstens één keer per jaar tevredenheidsenquêtes georganiseerd onder het personeel.

Arbeidsduur

87 NewB zorgt ervoor dat de medewerkers flexibel kunnen werken, zowel in tijd als in plaats. Dit in het kader van de huidige uitdagingen op het gebied van mobiliteit en het evenwicht tussen privéleven en werk.

In de praktijk...

Werken vanop afstand

Telewerken heeft meerdere voordelen, onder meer een zekere flexibiliteit voor de werknemers. Het laat bijvoorbeeld toe om thuis aanwezig te zijn wanneer dit om een bepaalde reden vereist is, de duur van het woon-werkverkeer te verminderen of om de spits te vermijden (waarbij de medewerker bijvoorbeeld enkele uren thuis werkt alvorens naar het bedrijf te vertrekken). NewB staat positief tegenover telewerk voor haar medewerkers die niet permanent in de kantoren van de coöperatie moeten aanwezig zijn.

Deeltijds werk, verlofdagen en vakantie

Deeltijds werken is mogelijk bij NewB. Deze regeling maakt het mogelijk de arbeidsduur aan te passen aan verschillende levenssituaties en de diversiteit binnen de teams te vergroten. Zie Thema 15 Diversiteit en non-discriminatie voor de principes van het handvest op het vlak van diversiteit.

De verlofdagen van het personeel van NewB zijn geregeld volgens het paritair comité dat op NewB van toepassing is. De medewerkers mogen onbetaald verlof nemen, in overleg met hun team en met het akkoord van de leidinggevende, en steeds met inachtneming van de goede werking van de coöperatie.

Ouderschapsverlof

NewB contacteert lidorganisaties die werken rond gender en ouderschap om haar regels rond ouderschapshulp en ouderschapsverlof te bepalen. Voor zover dat economisch haalbaar is voor NewB kunnen die regels bijdragen aan een betere taakverdeling en de opheffing van de ongelijkheid tussen vrouwen en mannen bij de komst van een kind. De maatregelen moeten het welzijn van nieuwe ouders verbeteren (de eerste vijftien weken na een geboorte kunnen een beproeving zijn) en vrouwen steunen in het uitbouwen van hun professionele carrière zonder dat hun werk als ouder eronder lijdt.

Aandacht voor ouders bij het inplannen van vergaderingen

Bij de planning van vergaderingen wordt in het uurrooster met collega's met kleine kinderen. Waar mogelijk vinden vergaderingen plaats na 9.30u en voor 16.30u.

Presenteïsme

NewB ontraadt nutteloze overuren. Dit betekent niet dat het bestaan van drukke periodes ontkend wordt, maar NewB wil vermijden dat sommige personen in een spiraal van presenteïsme (dit houdt in dat men op het werk aanwezig is zonder te werken of dat men zonder reden laat blijft om 'motivatie' te tonen) belanden die schadelijk is voor het evenwicht tussen hun privéleven en het werk.

Preventie

88 NewB neemt verschillende maatregelen om psychosociale risico's (waaronder stress, pesten, burn-out) die medewerkers zouden kunnen lopen, te beperken.

In de praktijk...

Een open beleid

De informatie en communicatie binnen NewB is transparant en toegankelijk: NewB creëert een klimaat van vertrouwen, onder meer door middel van een interne transparantie waarbij iedereen inzage heeft in de dossiers van de coöperatie (bijvoorbeeld de verslagen van de vergaderingen van de verschillende comités, van de raad van bestuur, enz.) voor zover de regelgeving en de wet dat toelaten (zo is bijvoorbeeld de toegang tot de dossiers van human resources beperkt).

Bewustmaking over de bestaande preventiemiddelen

Conform de wettelijke bepalingen stelt NewB een preventieplan op dat een overzicht geeft van de preventiemaatregelen voor de volgende vijf jaar. NewB zal het personeel regelmatig informeren over de beschikbare ondersteuning, zowel *intra muros* (vertrouwenspersoon) als *extra muros* (de externe preventiedienst) waarmee NewB proactief zal samenwerken.

Strijd tegen pesten op het werk

NewB is zich bewust van de problematiek van (moreel en seksueel) pestgedrag waaronder medewerkers kunnen lijden. NewB zal de beste preventiepraktijken tegen deze toestanden respecteren en zal de evolutie hiervan op de voet volgen.

NewB beschikt over een procedure om medewerkers die slachtoffer zouden zijn op te vangen, de nodige raad te geven en te laten beroep doen op een snelle en onbevooroordeelde bemiddeling. NewB voorziet in de procedure ook begeleiding voor slachtoffers, bijvoorbeeld wanneer zij terug aan het werk gaan¹².

Recht om los te koppelen

NewB erkent het recht om 'los te koppelen': NewB moedigt het personeel aan om 's avonds en op vrije dagen volledig los te koppelen van elk contact met de werkgever (telefoon, e-mail, andere communicatiemiddelen) en bepaalt richtlijnen die dit mogelijk maken. Het recht om los te koppelen bestaat ook tijdens de werkuren, zij het op bepaalde momenten die afgesproken zijn met de leidinggevende en de collega's, opdat de werknemers kunnen werken zonder constante onderbrekingen die stress veroorzaken en met de nodige concentratie om hun taken goed uit te voeren. NewB beperkt het gebruik van middelen, hoofdzakelijk informatica, waarvan de werking steunt op het constant storen van het personeel via een systeem van meldingen.

Bewustmaking en opleiding van de leden van het directiecomité rond welzijn op het werk en professionele uitputting (burn-out)

De leidinggevendenden ('managers') van NewB worden opgeleid en bewust gemaakt over het aannemen van eenvoudige houdingen (luisteren, empathie, welwillendheid), zoals het werk van een personeelslid waarderen, of eenvoudig bedanken wanneer iets gerealiseerd wordt. Zij kunnen de symptomen voorafgaand aan een *burn-out* herkennen en zijn opgeleid om een managementstijl aan te nemen die burn-outs vermijdt en die medewerkers helpt om zelf een burn-out te vermijden. Medewerkers van NewB kunnen te allen tijde een vertrouwelijk onderhoud aanvragen met de hiërarchische overste van hun keuze om te praten over alles wat hun welzijn in gevaar brengt.

Werkomgeving

89 NewB voorziet een aangename werkomgeving met respect voor de persoonlijke ruimte van de medewerkers.

In de praktijk...

Open space, flexdesk of een vast bureau, enz.: de verschillende manieren om de ruimte in een kantoor te organiseren hebben voor- en tegenstanders. De organisatie van de werkruimte bij NewB moet het resultaat zijn van een gezamenlijke denkoefening waaraan elk personeelslid kan deelnemen.

In het algemeen houdt NewB rekening met de verzoeken van haar medewerkers om de kwaliteit van de werkomgeving te verbeteren door in te gaan op suggesties of door haar weigering dit te doen te motiveren.

¹² https://www.belgium.be/nl/werk/gezondheid_en_welzijn/pesterijen_en_ongewenst_gedrag/bestrijding

Thema 15 Diversiteit en non-discriminatie

NewB biedt financiële producten en diensten aan de Belgische bevolking aan in al haar diversiteit, en wenst dat deze diversiteit evenzeer weerspiegeld wordt in haar team. NewB tolereert geen enkele vorm van discriminatie en bevordert de diversiteit.

NewB beoogt in haar coöperatie de diversiteit van de samenleving te reflecteren. In een veelzijdige maatschappij is een beleid van evenredige participatie een essentieel onderdeel van duurzaam ondernemen. Deze diversiteit gaat hand-in-hand met het bestrijden van discriminatie. Daarom wil NewB een non-discriminatiecode opstellen om discriminatie en ongewenst gedrag binnen NewB en ook in haar externe relaties met klanten, leveranciers enz. tegen te gaan. We spreken over discriminatie als men bewust of onbewust mensen uitsluit of ongelijk behandelt op basis van 'persoonlijke kenmerken. Dit zijn de 19 bij de wet bepaalde "beschermde criteria"¹³:

- | | | |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| • Leeftijd | • Taal (tenzij de taal een | • Geslacht |
| • Seksuele geaardheid | professionele vereiste | • Nationaliteit |
| • Burgerlijke staat | is ¹⁴) | • Zogenaamd ras |
| • Geboorte | • Huidige of toekomstige | • Huidskleur |
| • Vermogen | gezondheidstoestand | • Afkomst |
| • Geloof of | • Handicap | • Nationale of etnische |
| levensbeschouwing | • Fysieke of genetische | afstamming |
| • Politieke overtuiging | eigenschap | |
| • Syndicale overtuiging | • Sociale afkomst | |

Discriminatie kan direct of indirect zijn, en moet in beide gevallen vermeden worden.

Directe discriminatie gebeurt wanneer een persoon een behandeling die minder gunstig is dan een ander krijgt, heeft gekregen of zal krijgen in een vergelijkbare situatie op basis van één van de beschermde criteria die hierboven opgelijst zijn, zonder dat die minder gunstige behandeling gerechtvaardigd kan worden op basis van wettelijke bepalingen. Zo is er bijvoorbeeld sprake van discriminatie wanneer twee kandidaten voor een functie die veelvuldige verplaatsingen vereist, verschillend behandeld worden op basis van hun burgerlijke staat, nl. de ene alleenstaand en de andere met een gezin.

Indirecte discriminatie gebeurt wanneer een praktijk of maatregel die neutraal lijkt zonder objectieve rechtvaardiging een nadeel meebrengt voor een persoon die beantwoordt aan één van de beschermde criteria in de lijst hierboven. Zo is er bijvoorbeeld sprake van discriminatie wanneer een werkgever een onderscheid maakt tussen voltijdse en deeltijdse werknemers wanneer de groep van deeltijdse werknemers hoofdzakelijk uit vrouwen bestaat.

NewB heeft vier actiedomeinen op het vlak van non-discriminatie en diversiteit binnen het bedrijf: Selectie en aanwerving, personeelsbeleid, inachtneming van de diversiteit in de bedrijfscultuur en externe positionering.

¹³ Koninklijk Besluit van 11 februari 2019 tot bepaling van de voorwaarden inzake positieve acties, art. 3.

¹⁴ Zie Wet van 10.05.2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, titel II

Selectie en aanwerving

90 In de selectie- en aanwervingsprocedures voor medewerkers volgt NewB verschillende praktijken die voorkomen dat er sprake kan zijn van discriminatie en die de diversiteit en gelijke kansen bevorderen.

In de praktijk...

Discriminatie bij aanwerving kan verschillende maatschappelijke groepen raken: vrouwen, mensen van kleur, LGBTQ+¹⁵, jongeren, personen met een beperking, enz. Aanwerven is kiezen. NewB wenst de wijdverspreide praktijk tegen te gaan waarbij mannelijke, blanke, Europese kandidaten zonder zichtbare religieuze tekens vaker benoemd of gepromoveerd worden dan vrouwelijke kandidaten of kandidaten die niet Europees of blank zijn, andere religieuze of filosofische overtuigingen hebben of een andere achtergrond. Dat onevenwicht is gebaseerd op bepaalde vooroordelen en stereotype ideeën over de personen met in de bedrijfswereld ondervertegenwoordigde karakteristieken en over de rol en bekwaamheid van de vrouw in het actieve leven. Dat leidt ertoe dat twee kandidaten met een verschillend gender, nationaliteit, huidskleur, origine, religie, enz. met dezelfde kwalificaties niet altijd dezelfde kansen krijgen.

De functies worden geijkt

NewB start de aanwerving vanuit de vaardigheden die de functie vraagt, besteedt uiterst veel aandacht aan sleutelcompetenties, formuleert jobaanbiedingen volgens deze objectieven en kiest voor een formulering waarin ze duidelijk openstaat voor diversiteit.¹⁶

Opstellen van de vacature

Vacatures worden zowel in het Frans als in het Nederlands opgesteld volgens de principes van het inclusief schrijven. Alle vermeldingen in de aanbieding zijn gelinkt aan sleutelvaardigheden, of hebben bij gebrek hieraan betrekking op een functieprofiel.

Een actief beleid met betrekking tot diversiteit

Het feit dat de jobaanbiedingen duidelijk vermelden dat NewB een actief beleid voert met betrekking tot diversiteit laat mensen uit verschillende doelgroepen toe om te solliciteren zonder vrees voor hun eigen vooroordelen die hen kunnen doen geloven dat het onmogelijk is om door NewB aangeworven te worden. Bijvoorbeeld : “NewB wil dat de samenstelling van haar team zo goed mogelijk de diversiteit in de samenleving weerspiegelt. We verwelkomen de kandidaten zonder onderscheid op basis van afkomst, huidskleur, geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, levensbeschouwelijke overtuiging of beperking.”

Voor bepaalde functies kan waar mogelijk vermeld worden: “Deze functie vereist geen andere verplaatsing dan deze naar de werkplek. De werkplek is toegankelijk voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Indien u een redelijke aanpassing nodig hebt, voor welke beperking ook, tijdens deze fase van de selectie of nadien, laat het ons dan zeker weten.”

¹⁵ lesbienne, homo, biseksueel, transgender, queer en overige

¹⁶ « Recruter n'est pas neutre », APEF asbl, 2017, online beschikbaar : <https://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/outils-non-discriminant-12-fiches>

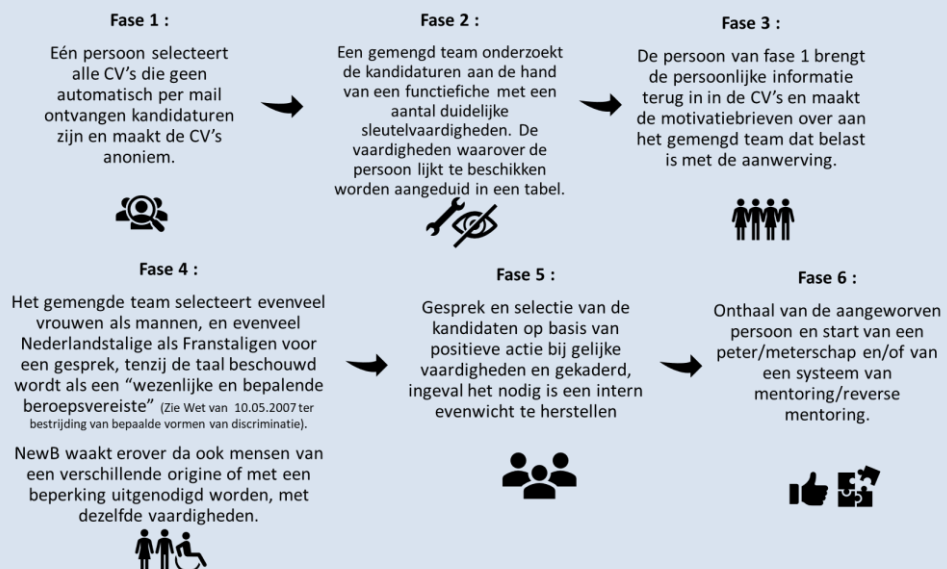
De aanbieding zal ook vermelden dat de kandidaturen anoniem behandeld zullen worden en raadt kandidaten aan om geen foto bij hun CV te voegen.

Anonieme behandeling van de kandidaturen

NewB wenst elke vorm van indirecte discriminatie te elimineren in de eerste fase van de selectie en maakt de cv's anoniem om zich te concentreren op de vereiste vaardigheden en om de perceptie van de kandidaten niet te beïnvloeden. De naam, voornaam of geboorteplaats (bijvoorbeeld) van een kandidaat verwijst naar geen enkel relevant selectiecriteria maar kan wel, bewust of onbewust, de lezing van de informatie over de vaardigheden beïnvloeden op het moment van de preselectie. NewB vermeldt in de jobaanbiedingen dat de kandidaturen anoniem behandeld zullen worden tijdens de preselectie.

Eén of meerdere personen zullen belast worden met de administratieve behandeling van de kandidaturen en zullen de gegevens in verband met burgerlijke stand verwijderen, nl. naam, leeftijd, gender, nationaliteit, adres en gezinssituatie. Deze persoon houdt deze gegevens ter beschikking in een niet-toegankelijk dossier op de server en introduceert ze opnieuw in de procedure in een later stadium. Deze persoon neemt niet deel aan het beslissingsproces. De persoon of personen belast met de preselectie die de geanonimiseerde cv's ontvangen moeten autonoom en vertrouwelijk te werk gaan, en hebben vooraf een nauwgezette briefing ontvangen. De personen die de beslissing zullen nemen hebben pas later toegang tot de volledige versie van de kandidaturen, wanneer het gesprek voorbereid wordt (persoonlijkheidskenmerken, motivatie, scholing, vorige werkgevers etc.).

De selectieprocedure zal er dus uitzien als volgt :



Uitbreiding van de wervingskanalen

Volgens de waarden van transparantie, inclusie en soberheid, communiceert NewB zo breed mogelijk over de in te vullen functies om een zo breed en divers mogelijk publiek te bereiken, mits beperking van de kosten. Een brede verspreiding van de jobaanbiedingen is belangrijk

om eenieder de kans te geven zich kandidaat te stellen (en niet enkel aan degenen die op de één of andere manier dicht bij NewB staan).

Het gebruik van verschillende rekruteringskanalen laat doelgroepen van verschillende nationaliteiten, leeftijden, gender, met een beperking of, als de functie het toelaat, mensen met minder kwalificaties (die het diploma van secundair onderwijs niet behaald hebben) toe om kennis te nemen van de jobaanbiedingen.

Verschiedende partners kunnen ons helpen bij de verdeling van de jobaanbiedingen onder een breder publiek (Actiris, VDAB, Women in Finance Belgium, enz.) of een beperkter publiek (8infini, Groep Intro, Association des accompagnateurs de personnes en situation de handicap (ASAPH), Interface3, enz.) of bij jobstudenten (JEEP, JUMP).

De persoon verantwoordelijk voor human resources zorgt ervoor dat de vacatures verdeeld worden via minstens drie kanalen extern aan deze van NewB.

Salarisbepaling

Om indirecte discriminatie met betrekking tot het salaris, vaak ten nadele van bepaalde groepen (vrouwen, mensen van kleur, enz.) tegen te gaan, blijft NewB aandachtig voor de manier van de salarisbepaling om niet teveel ruimte te laten voor individuele onderhandelingen.

Als basis voor de objectivering van de vergoedingen neemt NewB de lijst van functies die gelinkt zijn aan een referentiesalaris. Deze basis wordt vervolledigd met een evolutie in functie van verschillende elementen, waaronder professionele ervaring en anciënniteit.

Voor meer details over de verbintenissen van NewB in verband met vergoeding, zie Thema 16 Bezoldigingen.

Gemengd team belast met de aanwervingen

Het team dat belast is met aanwervingen is zelf ook zo divers mogelijk. Zo krijgt de kandidaat meteen een idee van de diversiteit binnen de onderneming. Bovendien draagt het betrekken van vrouwen en mannen, Nederlandstaligen en Franstaligen in alle procedures bij aan het naleven van het gelijkheidsprincipe.

NewB zorgt ervoor dat alle selectiegesprekken gerealiseerd worden door een intern rekruterings-team dat gemengd is zoals hierboven beschreven (mannen en vrouwen, Franstaligen en Nederlandstaligen). Bovendien wordt bij elke aanwerving iemand van een ander team dan datgene dat aanwerft betrokken (bijvoorbeeld iemand van de financiële cel helpt bij een aanwerving voor de cel coöperatief leven en omgekeerd).

De beslissing tot aanwerving wordt genomen door het directiecomité of door de voorzitter van het directiecomité samen met het lid van het directiecomité dat belast is met de aanwervingen. De andere personen die betrokken waren bij het aanwervingsproces hebben een raadgevende stem. Het lid van het directiecomité dat belast is met human resources heeft de taak de aanwervingsprocedure uit te leggen aan de betrokken personen, onder meer het feit dat hun stem raadgevend is. Het directiecomité motiveert de beslissing om een kandidaat wel of niet aan te werven teneinde de procedure zo objectief en transparant mogelijk te maken.

Directiecomité

Wanneer er iemand aangeworven wordt voor het directiecomité, neemt het Benoemings – en Remuneratiecomité (BRC) de selectie in handen (het BRC selecteert kandidaten om voor te dragen voor benoeming). Toch zorgt het BRC ervoor dat minstens twee personeelsleden van NewB bij de gesprekken betrokken worden met een raadgevende stem. Het BRC zorgt er in de mate van het mogelijke voor dat het directiecomité divers is samengesteld: tweetalige personen (Frans-Nederlands) en minstens één persoon van elk geslacht.

De aantrekkelijkheid van het bedrijf verhogen voor iedereen

Om iedereen aan te moedigen om te solliciteren, in het bijzonder de mensen die het moeilijk hebben op de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld éénundergezinnen), behoudt NewB een aantal maatregelen die het gemakkelijker maken om privé-leven en professioneel leven te verzoenen, en bepaalt er zelf nieuwe: een sfeer die een flexibele werkduur begunstigt in functie van de noden van alle medewerkers, een partnerschap met een kribbe in de buurt van het kantoor met prioriteit voor de lagere lonen binnen de coöperatie. Dit wordt expliciet vermeld in de vacature.

Algemeen gezien zal NewB, teneinde aantrekkelijk te zijn op de arbeidsmarkt in vergelijking met klassiekere spelers, haar voordelen moeten uitspelen: de waarden die eigen zijn aan NewB evenals de klassieke aspecten zoals opleiding, vakantiedagen en bepaalde extralegale voordelen die compatibel zijn met de waarden van NewB. NewB vermeldt in de vacatures dat ze aandacht besteedt aan het evenwicht tussen privé- en professioneel leven.

De volledige selectie- en aanwervingsprocedure wordt elk jaar geëvalueerd

De engagementen met betrekking tot diversiteit bij de aanwervingen zullen elk jaar geëvalueerd worden door het directiecomité en twee personeelsleden die uitgeloot worden volgens bepaalde criteria (minsten één persoon per taal en per geslacht). Deze evaluatie wordt georganiseerd door het lid van het directiecomité dat belast is met human resources.

91 NewB onderneemt positieve actie om een evenwicht op het gebied diversiteit te bereiken in haar personeelsbestand¹⁷. In het geval van gelijkwaardige kwalificaties promoot NewB de aanwerving van mensen uit ondervertegenwoordigde groepen.

In de praktijk...

NewB verbindt zich ertoe om evenveel vrouwelijke als mannelijke medewerkers tewerk te stellen, en evenveel Nederlandstalige medewerkers als Franstalige. Daarenboven ondersteunt NewB de nominatie van vrouwen voor de hogere posities van de professionele hiërarchie. Evenzo ondersteunt NewB de aanwerving en de nominatie voor de hogere posities van tweetalige personen (Frans-Nederlands), van andere nationaliteiten dan de Belgische, en van verschillende huidskleuren, sociale of etnische afkomst en religieuze of filosofische overtuigingen. NewB bevoordeelt de aanwerving en de promotie van mensen met een beperking.

NewB mag wettelijk niet de absolute en onvoorwaardelijke voorrang geven aan personen die behoren tot een ondervertegenwoordigde groep bij een aanwerving, benoeming of

¹⁷ Koninklijk besluit van 11 februari 2019 tot bepaling van de voorwaarden inzake positieve acties.

promotie. Maar NewB verbindt zich ertoe om voorrang te geven aan mensen van de ondervertegenwoordigde groep bij gelijkwaardige kwalificaties betreffende hun bekwaamheid, competenties en professionele prestaties en houdt objectief rekening met de criteria betreffende de persoon.

Bij een oproep voor kandidaten voor een functie en tot er evenveel vrouwelijke als mannelijke kandidaten zijn en evenveel Nederlandstalige als Franstalige kandidaten, verbindt NewB zich ertoe om voor elk gesprek evenveel vrouwen als mannen uit te nodigen, en – in de mate dat de vacature het toelaat, evenveel Nederlandstaligen als Franstaligen, die op papier aan de gevraagde kwalificaties voldoen in functie van het aantal ontvangen kandidaturen. Bovendien verbindt NewB zich ertoe personen van een verschillende origine of met een beperking uit te nodigen voor een gesprek wanneer zij op papier beantwoorden aan de gevraagde kwalificaties. Wanneer deze maatregel niet mogelijk is wegens het lage aantal ontvangen kandidaturen, zal NewB de procedure van verspreiding van de jobaanbiedingen evalueren en zich ervan verzekeren dat al het nodige is gedaan om er zeker van te zijn dat er genoeg kandidaturen ontvangen worden.

Bovendien zal NewB geen rekening houden met de leeftijd of de familiale situatie van een kandidaat. Evenzeer zullen de deeltijdse functies, de verloven en de vertraging in het behalen van een diploma gelinkt aan de zorg voor kinderen geen negatief effect hebben op de evaluatie van de kandidaat.

Personeelsbeleid

92 In haar personeelsbeleid hanteert NewB praktijken die de diversiteit van het personeel bevorderen.

In de praktijk...

NewB beschouwt de veelheid aan profielen als een pluspunt en verbindt er zich toe de wettelijke verplichten betreffende non-discriminatie te overstijgen. Een diversiteit aan personen betekent een diversiteit aan persoonlijke omstandigheden. Teneinde de diversiteit te bevorderen, stelt NewB redelijke aanpassingen voor wat betreft werkduur en werkplaats teneinde te beantwoorden aan verschillende situaties (zwangerschap, kinderen, beperking, gezondheidstoestand, woonplaats, religieuze of filosofische praktijken, enz.)

NewB bevordert gesprekken tussen de betrokken persoon en de vertrouwenspersoon¹⁸ – die op haar /zijn beurt met de CEO spreekt – teneinde redelijke aanpassingen te vinden, in functie van de noden van een concrete situatie, om het mogelijk te maken voor een persoon om toegang te hebben tot een job, die uit te oefenen en erin te groeien. Zo kan NewB bij voorbeeld in de mate van het mogelijke gebedsmomenten tijdens de werkuren toestaan, of verlof voor religieuze feesten, thuiswerk, flexibele uren, aanpassingen van de ruimte voor mensen in een rolstoel, enz. Zie ook het Thema 14 Welzijn op het werk voor de andere verbintenissen van NewB ter bevordering van een goed evenwicht tussen privé en werk.

¹⁸ <https://overheid.vlaanderen.be/werking-vertrouwenspersonen#2-aanstelling-van-een-vertrouwenspersoon>

Kledij en zichtbare tekens

Bij NewB staat een pluralistische, tolerante houding en de waarden van NewB voorop, en we verwachten dat dat zich ook uit in zichtbare zaken zoals kledij: NewB staat tolerant en pluralistisch tegenover de persoonlijke engagementen en overtuigingen van haar medewerkers, en verwacht dezelfde houding van haar medewerkers tegenover collega's, klanten en burgers in het algemeen. Als zich hieromtrent een probleem voordoet kan de vertrouwenspersoon zich engageren voor een gesprek met de betrokken personen, om tot een akkoord proberen te komen.

Rekening houden met de diversiteit in de bedrijfscultuur van NewB

- 93 NewB zorgt voor een werkomgeving waar de diversiteit, met name de waardering van ieders unieke talenten en vaardigheden, wordt gezien als een bron van rijkdom, innovatie, creativiteit en vooruitgang, die alle bijdragen tot een betere dienstverlening aan de burger.**

In de praktijk...**Participatie**

NewB let erop dat alle talenten intern worden gevaloriseerd, onder meer via participatietools die uiteengezet worden in het thema van dit handvest dat betrekking heeft democratie en participatie, om het beste uit deze diversiteit te halen.

Werkgroepen

Er wordt veel aandacht geschonken aan de samenstelling van alle comités of werkgroepen die opgericht worden bij NewB, opdat deze gevarieerd zouden zijn op vlak van gender en taal.

Acties ten voordele van de diversiteit

Een voorbeeld van een actie die de diversiteit bevordert binnen een bedrijf is de DUOday. Dit is een nationale actie die private en publieke bedrijven wil sensibiliseren voor de tewerkstelling van personen met een beperking. De actie brengt de vaste medewerkers op hun werkplek in contact met personen met een beperking die op zoek zijn naar werk of hun beroepsopleiding in vraag stellen. De DUOday is een gelegenheid om de deuren te openen en een Duo te creëren tussen een werknemer van NewB en een persoon met een beperking. NewB verbindt er zich toe elk jaar aan deze actie deel te nemen.

- 94 NewB stimuleert een ondernemingscultuur waarin alle personeelsleden respect voor elkaar tonen en heeft een zero-tolerantiebeleid voor alle vormen van discriminatie met betrekking tot werkgelegenheid en beroep, met inbegrip van verbale, fysieke en seksuele intimidatie.**

In de praktijk...

NewB streeft naar een ondernemingscultuur waarin alle personeelsleden respect tonen voor elkaar en voor anderen zonder discriminatie op grond van persoonlijke kenmerken.

Indien er toch sprake is van intimiderend gedrag, onderscheid of discriminatie, is het de verantwoordelijkheid van elke medewerker (zelfs, en eigenlijk zeker dit personeelslid niet persoonlijk betrokken was maar enkel getuige) om de betrokken persoon aan te spreken en/of de vertrouwenspersoon op de hoogte te brengen. Dat kan op anonieme wijze indien gewenst. Om dit te bevorderen creëert NewB een vertrouwensklimaat waarbij iedereen aangemoedigd wordt om te reageren, wie ze ook zijn en in verband met gelijk wie. Bovendien beschermt NewB haar medewerkers tegen iedere repercussie die een reactie zou kunnen zijn op een tussenkomst met als doel de principes van diversiteit en non-discriminatie te vrijwaren.

Zodra de vertrouwenspersoon op de hoogte is gebracht, gaat zij of hij in gesprek met de betrokken persoon, en vestigt de aandacht op de wetgeving met betrekking tot non-discriminatie en de politiek die NewB voert. Indien nodig zullen maatregelen worden getroffen om te vermijden dat de feiten zich herhalen. In geval van ernstige of herhaalde feiten kan er beslist worden om de samenwerking met de betrokken persoon stop te zetten. Op die manier verbindt NewB zich ertoe om ieder discriminatoir gedrag tegen te gaan en te bestraffen, zelfs al is het in de ogen van sommigen onbeduidend of niet bestaand.

Opleiding

NewB verbindt zich ertoe dat alle personeelsleden, ongeacht hun departement of hiërarchisch niveau, de online opleiding over diversiteit en non-discriminatie van UNIA volgen, het interfederaal centrum voor gelijkheid van kansen. (www.eDiv.be).

Alle personeelsleden moeten bij het uitvoeren van hun werkzaamheden alert zijn voor verboden en ongewenst onderscheid tussen personen en voor de mogelijk discriminerende effecten van bepaalde acties, gedragingen of maatregelen.

Wanneer iemand het team vervoegt, moet die persoon binnen de drie maanden na aankomst de opleiding volgen (voor de drie luiken). De andere leden van het team moeten hun kennis elke drie jaar opfrissen.

Bekendmaking van de non-discriminatiecode

Een non-discriminatiecode is bedoeld om diegenen te beschermen die discriminatie ondervinden en klacht willen indienen, verschaft duidelijkheid over welke maatregelen getroffen moeten worden om discriminatie te voorkomen en te bestrijden en geeft ook aan welk gedrag binnen het bedrijf niet getolereerd kan worden. NewB neemt de vereiste maatregelen om de bepalingen van de non-discriminatiecode mee te delen aan alle personeelsleden en afficheert de code op een zichtbare wijze.

Taalgebruik en humor

Alle personeelsleden houden rekening met de meningen en het werk van elk individu, ongeacht persoonlijke kenmerken en realiseren zich dat bepaalde handelingen, uitlatingen of 'grappen' (hetzij mondeling, schriftelijk, per e-mail, via sociale media of op andere wijze), hoewel mogelijk onbedoeld, kwetsend of discriminerend kunnen zijn.

Voorstel van vocabularium

Discriminatie toont zich vaak in taalgebruik, soms onbewust. NewB stelt voor om een

taalkader af te spreken met alle medewerkers waarbij iedereen zich kan uiten via onomatopoeën (een alarmwoord° wanneer zij of hij het voorwerp is van een discriminerende opmerking of getuige is van een discriminerende opmerking ten opzichte van iemand anders). Indien nodig komt de vertrouwenspersoon tussen bij ongepast taalgebruik tussen twee personen.

Externe positionering

- 95 NewB zorgt er niet alleen voor dat al haar klanten en coöperanten worden behandeld zonder onderscheid gebaseerd op één of meerderde beschermde criteria¹⁹, maar weigert ook en reageert op verzoeken van klanten of leveranciers die discriminatie als gevolg zouden kunnen hebben.**

In de praktijk...

Enerzijds waakt NewB erop dat alle leden van het personeel op individuele basis geen discriminerend gedrag vertonen ten opzichte van bepaalde klanten of coöperanten. Hiervoor onderzoekt NewB haar beleidslijnen en praktijken (selectiepraktijken van klanten, toekenning van leningen, communicatie, enz.) vanuit het oogpunt van de discriminatie (zelfs ongewild). NewB kent geen individuele bonussen toe die gelinkt zijn aan verkoopdoelstellingen om discriminatie ten opzichte van klanten en coöperanten niet te bemoedigen.

Dit betekent evenzeer dat de website en de bankapplicatie toegankelijk en bruikbaar moeten zijn voor zoveel mogelijk mensen, eveneens in verschillende talen (rekening houdend met de verwachtingen van de coöperanten) en voor oudere mensen of mensen met een beperking (blinden, slechtzienden, doven, enz.). Voor de verbintenissen van NewB betreffende de toegankelijkheid van de diensten en inclusie, zie Thema 8 Toegankelijkheid en inclusie.

Anderzijds zal NewB nooit ingaan op de vraag van een klant of een leverancier om geen diensten te ontvangen van of geholpen te worden door medewerkers op grond van discriminatie. NewB zal niet alleen weigeren op de vraag in te gaan aangezien de bescherming van het personeelslid altijd voorgaat op het verlies van een klant of leverancier, maar bovendien zal NewB de weigering motiveren op grond van discriminatie teneinde de betrokken persoon of personen hiervan bewust te maken.

Wanneer een klant, coöperant of lid van het personeel ondanks alles gediscrimineerd wordt, is het de verantwoordelijkheid van elk personeelslid om de betrokken persoon aan te spreken en/of de vertrouwenspersoon op de hoogte te brengen, anoniem indien gewenst. De hierboven beschreven procedure zal dan gevolgd worden.

Naast de verantwoordelijkheid van het personeel van NewB om elk discriminatoir gedrag ten opzichte van klanten te rapporteren, stelt NewB ook een makkelijk toegankelijk mechanisme om klacht in te dienen ter beschikking van de klanten, en zorgt ervoor dat elke klacht behandeld zal worden. Zie hierover ook Thema 6 Verantwoordelijke relatie met de klanten.

¹⁹ Zie inleiding van het thema

96 NewB speelt een actieve rol als ambassadeur voor diversiteit en non-discriminatie.

In de praktijk...

Binnen de algemene vergadering, in de nieuwsbrieven naar de A, B of C-leden, en tijdens bepaalde sessies, speelt NewB een actieve rol als ambassadeur voor diversiteit en non-discriminatie door te communiceren over de actieplannen en een evaluatie of een enquête voor te stellen.

NewB waakt erover dat er tijdens de algemene vergadering of lokale fora (gender) steeds een pariteit is (taal en gender) wanneer meer dan één persoon betrokken is. NewB organiseert systematisch evenveel lokale fora in Vlaanderen als in Wallonië.

Tekens wanneer NewB deelneemt aan een extern panel, informeert zij zich over de diversiteit van het panel in termen van gender en vraagt dan aan een vrouwelijke of een mannelijke collega om deel te nemen in functie van de samenstelling van het panel. Als NewB er niet in slaagt om in het kader van een panel van vier mensen van hetzelfde geslacht, een persoon van het andere geslacht te sturen neemt NewB niet deel. NewB waakt erover dat de diversiteit ook weerspiegeld wordt in de raad van bestuur en het maatschappelijk comité.

97 NewB zorgt voor diversiteit in de samenstelling van de raad van bestuur en het maatschappelijk comité.

In de praktijk...

Raad van bestuur

NewB waakt over de pariteit in termen van gender, profielen (tussen mensen uit het maatschappelijk middenveld en de wereld van de financiën) en van taal (Nederlandstaligen en Franstaligen).

Maatschappelijk comité

De kandidaten die NewB ter stemming voorlegt aan de algemene vergadering vormen een comité dat divers is wat betreft leeftijd, taal, gender en ervaringen.

98 NewB doet voor bepaalde opdrachten beroep op ondernemingen die diversiteit en inclusie als kernopdracht hebben (bijvoorbeeld ondernemingen in sociale of aangepaste tewerkstelling).

In de praktijk...

NewB doet waar mogelijk beroep op ondernemingen in aangepaste tewerkstelling wanneer taken door externen moeten worden uitgevoerd. Bij de keuze van een leverancier wordt hiermee rekening gehouden. Betreffende de verbintenissen van NewB in verband met leveranciers, zie Thema 12 Leveranciers.

Thema 16 Bezoldigingen

De sociale economie is een beweging met principes gebaseerd op gelijkheid (democratisch proces), billijkheid (voorrang van arbeid op kapitaal bij de inkomstenverdeling) en de verbetering van onze samenleving (maatschappelijk doel). De NewB-bank is een speler in die economie. In haar vergoedingsbeleid wijkt ze niet af van de principes van de sociale economie. Dat beleid moet sober en beheerst zijn, om negatieve uitwassen te vermijden als gevolg van excessieve vergoedingen.

In het eerste deel van dit thema worden zowel de verloning van het personeel als de vergoedingen voor de niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur en van het maatschappelijk comité behandeld. Vergoedingen van stagiaires en onderaannemers zijn ook opgenomen in het vergoedingsbeleid van NewB. Het tweede deel betreft de vergoedingen verbonden aan deelbewijzen van de coöperatie en de bijhorende richtlijnen.

Vergoedingsbeleid van de personeelsleden, de leden van de raad van bestuur en van het maatschappelijk comité.

- 99 Voor de personeelsleden houdt NewB in haar salarisbeleid rekening met het evenwicht tussen 'een waardig loon' en het maatschappelijk doel van de onderneming. Dat uit zich met name in een loonspanning van 1 op 5.**

In de praktijk...

Het personeel van NewB bestaat uit werknemers, zelfstandigen en personen die zijn aangeworven via externe bedrijven, waaronder ondernemingen voor socio-professionele integratie.

Het is belangrijk om het evenwicht te vinden tussen een waardig loon en de maatschappelijke doelstelling van de onderneming. De onderneming is een fundamentele plaats voor de productie van economische rijkdom. De herverdeling van die rijkdom moet gewaarborgd zijn. Loonmatiging is een belangrijke (maar niet de enige en lang niet afdoende) manier om ongelijkheid te bestrijden. Deze aanpak gaat gepaard met enkele ingrepen:

Loonspanning

NewB hanteert een loonspanning van 1 op 5 voor alle personeelsleden. Die wordt berekend op de loonkost, buiten de andere voordelen om²⁰. Dat wil zeggen dat de loonkost voor het hoogste salaris nooit hoger mag liggen dan vijf maal de loonkost voor het laagste salaris. De loonkost voor zelfstandigen of medewerkers die via een andere onderneming zijn aangesteld, wordt berekend op een gelijkwaardige manier als de loonkost van de werknemers. De regels voor die berekening zijn de volgende:

- Het laagste salaris wordt in absolute termen gedefinieerd als de totale jaarlijkse kosten van een werknemer (voltijds) in categorie 2 anciënniteit 0 van het paritair comité 310. Ter herinnering, dit salaris was 1.983 euro in 2020.

²⁰ Met andere voordelen worden andere verloningen dan het vaste salaris bedoeld, zoals maaltijdcheques of ecocheques. Meer over dit onderwerp volgt hierna bij "andere voordelen".

- Het loon van werknemers wordt gedefinieerd als de totale jaarlijkse kosten = bruto maandsalaris x 13,85 (= beste raming van een coëfficiënt voor 12 maanden werk + de 13e maand en dubbel vakantiegeld) x 1,30 (= beste raming van een coëfficiënt voor sociale zekerheidsbijdragen).
- Het loon van personen in dienst van derden en van zelfstandigen wordt gedefinieerd als de totale kosten = totale jaarlijkse kosten op basis van 230 dagen.

De loonspanning wordt jaarlijks gecontroleerd door de commissaris en rechtstreeks gecommuniceerd aan het maatschappelijk comité dat er jaarlijks verslag over uitbrengt bij de algemene vergadering.

Vastleggen van de salarissen

Onderzoek toont aan dat vrouwen en personen die tot minderheden behoren minder extra salaris krijgen als gevolg van onderhandelingen. Om misbruiken als gevolg van individuele onderhandelingen tegen te gaan, let NewB goed op de manier waarop ze salarissen vastlegt. NewB gebruikt de lijst van functies gekoppeld aan een referentiesalaris als basis om de vergoedingen objectief vast te leggen. Deze basis wordt aangevuld met een evolutie in functie van verschillende elementen, waaronder professionele ervaring en/of anciënniteit.

Verhoging van het salarisniveau

Als iemand aanspraak maakt op een verhoging van haar of zijn salarisniveau en ermee instemt, zorgt NewB dat de mensen in hetzelfde functietype niet uit de boot vallen omdat ze in ouderschapsverlof zijn of deeltijds werken. NewB zorgt er ook voor dat de salarissen niet al te ver uit elkaar liggen voor eenzelfde functieniveau. Nooit kan een promotie gelinkt zijn aan verkoopdoelen (zie principe 101).

Beperking van andere voordelen

We onderscheiden het vaste salaris (maandsalaris) van de andere voordelen (maaltijd- en ecocheques). Andere voordelen zijn normaliter vrijgesteld van sociale bijdragen, zowel voor de werkgever als voor de werknemer. Onze sociale zekerheid is gebaseerd op de herverdeling van de rijkdom uit arbeid. Verschillende mechanismen verarmen en bedreigen haar. NewB wil haar sociale bijdragen niet ontwijken en beperkt de verloning onder andere vormen. Dit heeft geen betrekking op bepaalde hulpmiddelen waarvan NewB gebruik zou kunnen maken zoals de vrijstelling van sociale zekerheidsbijdragen om werkgevers aan te moedigen werkzoekenden aan te nemen.

Werknemers ontvangen wel maaltijdcheques (1 cheque per gewerkte dag), ecocheques en een telewerkvergoeding. Zelfstandigen en personen die in onderaanneming voor NewB werken genieten deze voordelen niet.

Geen gouden parachute, geen gouden handdruk

NewB keert geen schadevergoedingen uit bij het einde van een contract die hoger ligt dan die in de wet is voorzien (geen gouden parachute of gouden handdruk). De vergoeding voor uitvoerende bestuurders bij het einde van hun contract is gebaseerd op het bedrag waar zij recht op zouden hebben in het statuut van werknemer.

Geen salarismotoren

NewB biedt haar personeel geen salarismotoren, ongeacht hun statuut.

NewB heeft regels voor de terugbetaling van het woon-werkverkeer en de reisweg die wordt afgelegd voor professionele doeleinden. Die regels zijn gekend door de medewerkers en respecteren minstens de vergoedingen die worden voorzien door PC 310. Die exacte regels worden beschreven in het verplaatsingskostenbeleid. Het arbeidscontract vermeldt dat het woon-werkverkeer met het openbaar vervoer volledig wordt terugbetaald door de werkgever. De fietskilometervergoeding is een belangrijke drijfveer om de fiets te nemen, want ze dekt het onderhoud van de fiets. NewB voorziet een veilige fietsenstalling. NewB voorziet ook een vergoeding van 0,25 €/km voor voetgangers, nog een manier om duurzame en gezonde transportwijzen aan te moedigen. Daarnaast moedigt NewB ook de multimodaliteit aan in het transport en betaalt ze de parkeerkosten aan treinstations terug.

In het algemeen wordt de voorkeur gegeven aan het openbaar vervoer voor het werk. Meer details vind je hierover bij het Thema 13 Ecologische voetafdruk van de interne werking.

Ouderschapssteun

NewB onderzoekt de mogelijkheid om een beleid voor ouderschapssteun met vergoedingen in te voeren. Ze berekent en maakt dit beleid in overeenstemming met een spaarzaam beheer van haar financiële middelen. Zie ook Thema 14 Welzijn op het werk.

Stagiaires en jobstudenten

NewB betaalt stagiaires niet voor stages in het kader van hun opleiding en vergoedt studenten volgens de barema's van het paritair comité 310 waaronder de coöperatieve bank valt.

100 NewB betaalt haar medewerkers gelijk loon voor het gelijk werk, ongeacht hun geslacht, sociale afkomst, religieuze overtuiging, huidskleur of politieke overtuigingen.

In de praktijk...

Het is verboden om te discrimineren in de verloning op basis van geslacht, maar het Instituut voor Gelijkheid van Vrouwen en Mannen rapporteert dat in de praktijk de loonkloof in België nog altijd bestaat. Een aanzienlijk deel van die loonkloof is te wijten aan verborgen mechanismen, vooroordelen en stereotypes die leiden tot discriminatie op basis van geslacht.

NewB legt haar salarissen vast zoals hierboven beschreven want vrouwen behoren tot de groep die op die manier onrechtstreeks wordt gediscrimineerd. NewB zorgt dat personen die deeltijds werken (in België zijn dat vaak vrouwen) dezelfde voordelen genieten als personen die voltijds werken (maaltijdcheques, terugbetaling openbaar vervoer, fiets- of voetgangersvergoeding, overzetting van feestdagen als die niet op een werkdag vallen).

Wanneer een loonsverhoging of promotie worden toegekend, zorgt NewB dat medewerkers die bevallingsverlof zijn (geweest) of deeltijds werken niet worden gediscrimineerd.

101 In het kader van de waarden ‘soberheid’ en ‘veiligheid’ keert NewB haar medewerkers geen bonussen of vergoedingen uit gelinkt aan verkoopdoeleinden of gelijkaardig.

In de praktijk...

Bonussen kunnen ertoe leiden dat medewerkers de klanten verkeerd advies geven, hen discrimineren of dat ze onbezonnen risico's nemen. Dat kan schadelijk zijn voor de veiligheid van NewB en haar klanten. Zie ook Thema 6 Verantwoordelijke relatie met de klanten.

102 NewB voorziet een vergoeding conform het door de algemene vergadering goedgekeurde barema voor het werk van de niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur en een vergoeding volgens de loonspanning van 1 op 5 voor de uitvoerende bestuurders.

In de praktijk...

De statuten van de coöperatie NewB maken voor wat betreft de vergoedingen een onderscheid tussen de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders. De eersten zijn personeelsleden van NewB en krijgen een vergoeding volgens het bovenstaand principe 99. Dat is niet het geval voor de tweede groep, die enkel recht hebben op een terugbetaling van hun onkosten.

De Nationale Raad voor de Coöperatie (NRC), waarbij NewB is aangesloten voorziet dat bestuurders vergoed kunnen worden zolang hun vergoeding niet voortkomt uit de winsten van NewB en wordt vastgelegd door de algemene vergadering. De vergoedingen voor de niet-uitvoerende leden die werden goedgekeurd tijdens de algemene vergadering van 28 september 2019 worden hier ter illustratie weergegeven:

- *Niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur, van het audit- en risicocomité, en van het comité voor nominaties en vergoedingen krijgen een vergoeding van € 500 (excl. btw) per gepresteerde werkdag.*
- *De duur van de prestaties voor één vergadering (inclusief voorbereiding) wordt als volgt forfaitair vastgelegd:*
 - *voor de raad van bestuur 1,5 werkdag per lid en 3 werkdagen voor de voorzitter;*
 - *voor het comité voor nominaties en vergoedingen 1,5 werkdag per lid en 2 werkdagen voor de voorzitter;*
 - *voor het audit- en risicocomité 3 werkdagen per lid en 4,5 werkdagen voor de voorzitter*

Dit forfait dekt de vergadertijd, de voorbereidingstijd voor die vergadering en de tijd die tussen 2 vergaderingen nodig is om op de hoogte te blijven en te antwoorden op vragen die verband houden met de functie. Neemt een bestuurder of lid van een gespecialiseerd comité niet deel aan een vergadering of liet hij/zij zich vertegenwoordigen? Dan ontvangt die persoon géén vergoeding.

Het staat de niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur vrij om hun vergoeding persoonlijk op te nemen, ze door te storten aan een organisatie of er geheel afstand van te doen.

103 De leden van het maatschappelijk comité worden niet vergoed voor hun werk.

In de praktijk...

De statuten van NewB voorzien dat de mandaten van de leden van het maatschappelijk comité onbezoldigd zijn maar ze kunnen wel een vergoeding krijgen zolang het niet om een winstpremie gaat. Bovendien legt de algemene vergadering de barema's vast voor een eventuele vergoeding²¹. Toch hebben de leden van het maatschappelijk comité besloten om geen vergoeding te vragen aan de raad van bestuur, om hun mandaat onafhankelijk te kunnen opnemen.

Uitkeringsbeleid voor de aandelen van de onderneming

Hoge uitkeringen van het kapitaal zetten vaak de rentabiliteit en de productiviteit onder druk met alle gevolgen van dien zoals banenverlies, aantasting van het milieu, faillissementen²².

NewB onderschrijft als onderneming in de sociale economie een logica waar dienstverlening aan de gemeenschap of aan de leden voorrang krijgen op de winst. De sociale economie verbiedt haar ondernemingen niet om een dividend uit te keren, zolang de uitkering onder toezicht staat en geen doel op zich is.

104 NewB staat een uitkering van dividenden aan haar leden toe als die is toegelaten door de toezichthouder en de raad van bestuur met oog op de gezondheid van de onderneming en zolang ze welomlijnd en beperkt is volgens het principe van de Nationale Raad voor de Coöperatie.

In de praktijk...

NewB voorziet de mogelijkheid om haar leden een dividend uit te keren binnen een welomlijnd en beperkt kader: een beperkt bedrag en toezicht op de machtsverhoudingen die aan het mechanisme van dividenduitkering ten grondslag liggen. De winst wordt evenwichtig verdeeld tussen de deposito's en het coöperatief kapitaal. Door de coöperatieve structuur van NewB is het evenwicht tussen de belangen van de coöperanten en de klanten structureel gewaarborgd: zo worden er geen buitensporige kosten aan de klanten aangerekend om ze dan als dividend door te storten aan de coöperanten. De dividenden zijn geplafonneerd op een absoluut maximum van 6% van de nominale waarde van het aandeel na aftrek van de roerende voorheffing, conform het koninklijk besluit van 8 januari 1962 tot vaststelling van de voorwaarden tot erkenning van de groeperingen van coöperatieve vennootschappen en van de coöperatieve vennootschappen (zoals aangepast) (Koninklijk besluit van 8 januari 1962 betreffende de erkenning van coöperatieve vennootschappen). NewB is als coöperatie erkend door de Nationale Raad voor de Coöperatie en moet om deze erkenning te behouden aan een reeks voorwaarden voldoen, waaronder deze. De principes met betrekking tot de erkenningsvoorwaarden worden behandeld onder het Thema 3 Coöperatief en participatief bestuur.

In principe geeft elk deelbewijs, ongeacht de categorie, recht op de betaling van een

²¹ Zie artikel 24 van de statuten van NewB.

²² MORTIER Quentin, WHATELET Violaine, "Rémunération du capital et entreprises sociales : les meilleurs ennemis ??", in Saw-B, (beschikbaar via www.saw-b.be), 2018.

dividend op de eventuele winst, na een beslissing van de algemene vergadering met eenvoudige meerderheid van stemmen, op voorstel van de raad van bestuur. Maar indien de situatie het toelaat zal de raad van bestuur aan de algemene vergadering verschillende opties voorleggen omtrent de verdeling van de winst, zoals de mogelijkheid dat de AV tegen een uitkering of voor slechts een gedeeltelijke uitkering van het dividend stemt. Daarnaast geldt dat indien de AV ertoe besluit om een dividend uit te keren, dit identiek is voor alle categorieën van aandelen.

We merken hierbij op dat de uitkering van dividenden moet worden goedgekeurd door de Nationale Bank van België (NBB). Het is mogelijk dat de NBB de betaling van dividenden (in bepaalde omstandigheden) niet goedkeurt.

105 NewB staat haar leden niet toe om winst te maken op de deelbewijzen van de coöperatieve bank.

In de praktijk...

NewB is een Europese coöperatieve vennootschap. Ze is gebaseerd op de Europese Verordening (EG) nr. 1435/2003 betreffende het statuut voor een Europese Coöperatieve Vennootschap (SCE), die op 22 juli 2003 door de Raad van Ministers van de Europese Unie is goedgekeurd. De Europese verordening bepaalt dat, tenzij anders bepaald in de statuten van NewB, coöperanten geen meerwaarde op hun aandelen mogen realiseren, d.w.z. dat zij bij de wederverkoop van hun aandelen geen winst mogen maken.

NewB respecteert dit principe en voorziet niets in haar statuten om ervan af te wijken. Het is wel mogelijk om aandelen door te verkopen aan een derde persoon volgens de voorwaarden vermeld in artikel 6 van de statuten van de coöperatieve bank. De redenen waarom NewB dit principe onderschrijft staan onder Thema 4 Beperking van de risico's, onafhankelijkheid en voortbestaan.

Thema 17 Strijd tegen belastingontwijking, witwassen van geld, corruptie en financiering van terrorisme

De onderstaande thema's vallen onder een streng wettelijk kader. NewB is actief in een land waar de strijd tegen belastingontwijking, witwassen van geld, corruptie en financiering van terrorisme prioritair is. Los van haar wettelijke verplichtingen beschouwt NewB de strijd tegen deze inbreuken als een van haar prioriteiten.

Belastingontwijking en fiscale optimalisatie.

106 Geen enkel activiteit of beslissing van NewB mag fiscale optimalisatie als voornaamste of enige doel hebben.

In de praktijk...

De inkomsten uit belastingen zijn van essentieel belang om openbare diensten te financieren en een democratische samenleving in te richten. NewB vindt het dat een entiteit die winst maakt en gebruik maakt van de diensten en instellingen van de maatschappij belastingen betaalt. Het zijn noodzakelijke inkomsten voor het goed functioneren van die instellingen.

Belastingen op het resultaat

De eerste jaren zullen de financiële resultaten van NewB negatief zijn en zal NewB geen belastingen hoeven te betalen.

Fiscale paradijzen

Omwille van de soberheid bestaat NewB uit een enkele entiteit met zetel in België. Als NewB in de toekomst een complexere structuur wil uitbouwen zal ze moeten aantonen dat ze dat niet doet om aan belastingen, sociale wetgeving of bepaalde reglementeringen te ontsnappen.

107 Als bank is NewB niet betrokken bij belastingontwijking en ondersteunt die praktijk op geen enkele manier.

In de praktijk...

Toegekende financiering

Zowel bij de toekenning van kredieten als bij de investeringsbeslissingen in het beheer van haar financiële portefeuille houdt NewB rekening met het gedrag van de betrokken entiteiten op het vlak van belastingen en belastingontwijking. NewB gaat in het bijzonder na wie volgens de meest recente analyse (Ultimate Beneficial Owners) de daadwerkelijke eigenaars zijn van de ondernemingen die ze financiert. Zie Thema 10 Kredietprojecten en Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren.

Voorwaarden om klant te worden

Klanten van de NewB-bank moeten in België verblijven en hun fiscale woonplaats (die bepaalt onder welk belastingstelsel een persoon of entiteit valt) moet in Europa liggen.

Witwassen van geld, corruptie en financiering van terrorisme

108 NewB zet de nodige middelen in voor de strijd tegen witwassen en de financiering van terrorisme.

In de praktijk...

Het witwassen van geld wordt gedefinieerd als het terug in legale omloop brengen van kapitaal met verdachte of zelfs illegale oorsprong. Witwassen is een probleem omdat mensen die op illegale wijze geld hebben verkregen dat geld zo opnieuw in de traditionele economie kunnen gaan gebruiken.

NewB heeft een anti-witwasbeleid en een anti-terrorismedinancieringsbeleid. Dergelijk beleid schrijft extra waakzaamheid voor bij politiek prominente personen.

109 NewB wendt de nodige middelen aan in de strijd tegen het risico op corruptie.

In de praktijk...

We spreken over corruptie als iemand vanuit een machtspositie illegale voordelen toekent in ruil voor andere diensten of als vriendendienst. Corruptie kan negatieve politieke, maatschappelijke en ecologische gevolgen hebben. Corruptie verzwakt de instellingen omdat de mensen die ze vertegenwoordigen niet meer te vertrouwen zijn. De strijd tegen corruptie helpt de ontwikkeling van efficiënte, verantwoordelijke en transparante instellingen.

NewB voorziet bijvoorbeeld een procedure om onmiddellijk stappen te kunnen ondernemen wanneer ze vermoedt dat een werknemer of een leverancier corrupt is. Daarnaast houdt NewB bij de toekenning van financieringen rekening met de houding van de gefinancierde entiteit inzake corruptie.

110 NewB is transparant over haar lobbywerk en promoot deze houding bij de entiteiten die ze financiert.

In de praktijk...

De Fair Finance Guide International²³ waarschuwt voor lobbypraktijken, die dezelfde effecten kunnen hebben als corruptie wanneer lobbyisten zich beroepen op buitensporige methodes.

NewB brengt ten minste een keer per jaar verslag uit over haar lobbywerk. NewB houdt rekening met de transparantie waarmee de ondernemingen die zij financiert rapporteren over hun lobbywerk.

²³ <https://fairfinanceguide.org/ff-international/about-us/#panel-2>

Thema 18 Respect voor normen, conventies en ethische labels

NewB moet zich houden aan de reglementaire eisen, conventies en verdragen die België heeft geratificeerd, maar legt de lat voor haar ethische ambities hoger. Daarom wil NewB ook voldoen aan de referentienormen van verschillende ethische labels en certificeringen die van toepassing zijn in haar sector.

111 NewB respecteert de internationale conventies en verdragen die België heeft geratificeerd op het vlak van mensen- en burgerrechten, het arbeidsrecht, het milieu en goed bestuur.

In de praktijk...

NewB wil in haar beleid de principes respecteren die vervat zijn in overeenkomsten en verdragen die België heeft geratificeerd. Daarbij horen onder meer de verschillende conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie of de verklaring van de mensenrechten. NewB respecteert die conventies in haar werking als onderneming, maar houdt er vooral rekening mee in het kader van haar financiële activiteiten (beheer van de financiële portefeuille) of het faciliteren van financieringen (aanbod van fondsen). Voor meer over dit onderwerp zie ook Thema 11 Maatschappelijk verantwoord investeren. Op de site van Financité, lidorganisatie van NewB, staat een [lijst](#) met de conventies.

112 NewB neemt de verschillende internationale initiatieven die als doel hebben de financiële wereld ethischer te maken of bij te dragen aan een duurzame ontwikkeling als leidraad.

In de praktijk...

Drie voorbeelden van dergelijke initiatieven:

Duurzame Ontwikkelingsdoelen (DOD) - Sustainable Development Goals (SDG)

De 17 duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties zetten stappen op de weg naar een betere en duurzamere toekomst voor iedereen. Ze beantwoorden aan de mondiale uitdagingen waar we voor staan, bijvoorbeeld op het vlak van armoede, ongelijkheid, klimaat, de vernietiging van het milieu, voorspoed, vrede en rechtvaardigheid.

UN Global Compact

Dit initiatief roept ondernemingen op om hun strategie en werkzaamheden af te stemmen op de universele principes omtrent mensenrechten, arbeid, milieu en corruptie en mee te werken aan het halen van de SDG's.

Principes van het l'UNEP FI

Het UNEP FI (United Nation Environment Programme Finance Initiative) is een partnerschap tussen het milieuprogramma van de Verenigde Naties en de financiële sector. Het heeft als doel om de financiële sector een richting uit te sturen die duurzame ontwikkeling bevordert. Het UNEP FI heeft verschillende principes ontwikkeld die NewB onderschrijft: de Principles

for Responsible Banking (principes voor verantwoord bankieren), Principles for Sustainable Insurance (principes voor duurzame verzekeringen) en Principles for Responsible Investment (principes voor een verantwoorde investeringspraktijk).

113 NewB neemt als referentie voor haar activiteiten, producten en bestuur de normen die door de verschillende klassementen, ethische labels of certificeringen worden opgelegd die van toepassing zijn voor haar sector.

In de praktijk...

In de bankensector bestaan verschillende klassementen en labels die de financiële instellingen, die hun activiteiten op een sociaal en ecologisch verantwoordelijke manier inrichten, onderscheiden. Meerdere van die initiatieven zijn ontwikkeld door lidorganisaties van NewB en met wie NewB in nauw contact staat om ervoor te zorgen dat haar activiteiten op ethisch vlak het hoogst scoren. Enkele voorbeelden:

Bankwijzer

Bankwijzer is de Belgische tak van het internationale initiatief Fair Finance Guide International waarvoor Oxfam mee de basis legde. Dit initiatief geeft de bevolking een instrument om de prestaties van financiële instellingen te vergelijken op het vlak inzake duurzame ontwikkeling. Zo kunnen mensen geïnformeerde keuzes maken voor hun financiële middelen. Het klassement meet sociale en ecologische criteria en criteria met betrekking tot de weerspiegeling van het bestuur in het investerings- en financieringsbeleid van de financiële instellingen.

De labels van Financité en FairFin

Verschiedende producten kunnen dit label krijgen, zo bij NewB bijvoorbeeld coöperatieve aandelen en spaarrekeningen. Het label garandeert dat het product activiteiten financiert die, op grond van maatschappelijke criteria, een maatschappelijke of ecologische winst opleveren.

Labels van het Forum Ethibel

Forum Ethibel heeft labels ontwikkeld voor beleggingsfondsen die enkel investeren in effecten in het duurzame beleggingsuniversum op basis van verschillende criteria.

“Towards Sustainability”-norm van Febelfin

Deze norm is ontwikkeld door Febelfin, de Belgische federatie voor de financiële sector en legt de minimumvoorwaarden vast waaraan spaar- en beleggingsproducten (bv. beleggingsfondsen) moeten voldoen om als duurzaam te worden bestempeld, zowel voor de investeringsprocessen als voor de inhoud van de portefeuille.