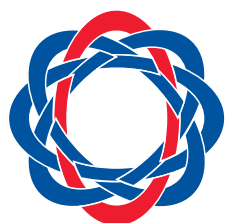


# La « Charte d'entreprise socialement responsable »

Bruxelles, mai 2008



WSBI



ESBG

# La « Charte d'entreprise socialement responsable »

## Préambule

Les banques membres du WSBI-ESBG dans toute l'Europe et le monde jouissent d'une longue histoire en qualité de banques socialement responsables. Bien que leur structure organisationnelle diffère selon les pays, elles partagent, dans leurs politiques commerciales, des valeurs importantes symbolisées par les trois « R » :

- **R**etail (détail) : active dans l'offre de services financiers de détail qu'elles proposent aux particuliers, ménages, petites et moyennes entreprises (PME) et collectivités locales ;
- **R**égional : un large réseau de distribution décentralisé, fournissant un accès local et régional ;
- **R**esponsable : une approche socialement responsable de l'activité et le souhait d'agir en retour vers la société.

Les banques membres du WSBI-ESBG se sont résolument engagées pour le développement durable et considèrent la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) comme faisant partie intégrante de leur activité. Ainsi, le **WSBI-ESBG préconise un engagement envers les principes de responsabilité suivants** :

## Relations justes et claires avec la clientèle

Afin de créer et de maintenir des relations de confiance à long terme avec les clients, les banques membres du WSBI-ESBG doivent :

- Fournir des informations loyales et claires sur les produits et services et autres conditions générales d'utilisation;
- Diffuser des publicités responsables et garantir la visibilité des informations sur les produits et services, tant dans les agences que sur les sites Internet;
- Fournir des conseils à la mesure des besoins de la clientèle et promouvoir des produits et services qui correspondent à leur situation personnelle et à leur souhait de prendre ou non des risques;
- Considérer tous les cas de difficulté financière avec humanité;
- Informer les clients, communiquer avec ces derniers et traiter les réclamations clientèle rapidement et efficacement.

## Promotion de l'accès bancaire et de l'intégration financière

En qualité de partenaires équitables de tous les segments de la société, les banques membres du WSBI-ESBG doivent :

- Servir toutes les catégories de la population sans discrimination liée à l'âge, au sexe ou à l'origine ethnique, afin de garantir leur intégration financière dans la société;
- Promouvoir l'épargne et faciliter l'accès à des produits et services financiers modernes créés en fonction du profil financier des personnes concernées, et notamment celles à faibles revenus ou moyens limités;
- Garantir l'accès et la proximité des services bancaires au moyen d'un réseau d'agences dense sur tout le territoire, y compris dans les régions à faible densité de population ou moins favorisées en termes économiques, mais également via des services d'accès en ligne bien développés;
- Faire en sorte que les agences et les canaux d'accès internet soient accessibles aux personnes handicapées ou souffrant d'une infirmité.

## Activités respectueuses de l'environnement

Les banques membres du WSBI-ESBG reconnaissent que le défi environnemental devient l'un des plus grands risques collectifs jamais rencontrés par le monde dans son ensemble. Dans le cadre de leur engagement fort envers la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), le WSBI-ESBG et ses membres souhaitent faire une contribution en faveur de la planète et sont conscients de la nécessité de :

- Reconnaître les risques et les opportunités provoqués par les questions environnementales sur leurs activités;
- Reconnaître l'impact de leurs activités sur l'environnement, tant directement de par leurs propres opérations, qu'indirectement à travers leurs clients et fournisseurs;
- Surveiller l'impact de leurs activités sur les changements climatiques et le réchauffement de la planète et la façon dont les changements climatiques et le réchauffement de la planète ont une incidence sur leurs activités;
- Intégrer la dimension environnementale dans les offres bancaires, les opérations et les processus ainsi que dans le cadre des relations avec les fournisseurs;
- Promouvoir des produits et des services qui respectent les critères sociaux, environnementaux et de développement durable.

## Procéder à une contribution responsable à la collectivité

Les banques membres du WSBI-ESBG sont tenues de :

- Faire correspondre leurs objectifs et résultats aux besoins des collectivités locales et de la société dans lesquelles elles poursuivent leurs activités, au-delà de leur clientèle de base;
- Fournir des services financiers dans tout le pays et participer au développement économique et social de toutes les régions dans lesquelles elles sont présentes;
- Générer une dynamique économique locale en finançant des projets de développement économique, dont des microprojets et de petits projets destinés à créer des emplois et à combattre l'exclusion sociale;

- Soutenir l'engagement civique local et contribuer au bien-être social via des donations et des programmes de partenariat local dans des domaines tels que la culture, la recherche et le développement, l'éducation, la protection sociale et la sauvegarde du patrimoine naturel et historique.

## Employeurs responsables

Dans leur rôle d'employeurs responsables et dans le cadre de leur philosophie, les banques membres du WSBI-ESBG doivent :

- Fournir des opportunités d'emploi égales et non discriminatoires;
- Fournir à leurs salariés des emplois de bonne qualité et de bonnes conditions de travail dans toutes les régions où elles sont présentes;
- Promouvoir une culture d'entreprise qui favorise le développement d'un sentiment d'appartenance et valorise fortement le rôle responsable de la caisse d'épargne dans la région;
- Donner à leurs salariés les moyens de trouver un bon équilibre entre le travail et leur vie privée;
- Promouvoir la formation et les possibilités de formation continue afin de faciliter les évolutions de carrière;
- Mettre en place des politiques responsables de mutation et de licenciement pour leurs salariés en cas de réorganisation ou de restructuration.

## Communication

La transparence est cruciale. La communication sur les activités et les politiques est l'un des éléments principaux d'une activité responsable. Par conséquent, le WSBI-ESBG va :

- Publier la Charte et une liste des signataires;
- Inviter les signataires à communiquer publiquement sur la mise en œuvre des principes de la Charte;
- Constituer des dossiers d'actions et de résultats et communiquer publiquement sur la mise en œuvre de la Charte au niveau européen. Ces informations seront mises à jour régulièrement.

## WSBI-ESBG : La voix internationale des caisses d'épargne et des banques de détail

**WSBI** Le WSBI (Institut Mondial des Caisses d'Epargne) est l'une des plus grandes associations bancaires internationales et le seul représentant des caisses d'épargne et des banques de détail à l'échelle internationale. Créé en 1924, il représente des caisses d'épargne et des banques de détail, ainsi que leurs associations nationales, dans 90 pays (Asie-Pacifique, Amérique, Afrique et Europe, par l'intermédiaire du Groupement Européen des Caisses d'Epargne). Le WSBI travaille en étroite collaboration avec des institutions financières internationales et des agences de bailleurs de fonds, et facilite le développement du secteur financier et l'accès aux produits financiers à travers le monde – aussi bien dans les régions en développement que dans les régions développées. Au début 2009, les avoirs de ses membres, qui opèrent par le biais de plus de 160.000 succursales et agences, s'élevaient à près de 9.000 milliards d'euros.

**L'ESBG** (Groupement Européen des Caisses d'Epargne) est une association bancaire internationale qui constitue l'un des plus grands réseaux bancaires européens de détail. Avec un total de plus de 6.000 milliards d'euros d'actifs (au 1er janvier 2009), il représente environ un tiers du marché européen des banques de détail. Le GECE défend les intérêts de ses membres auprès des institutions européennes et initie, facilite et gère des projets bancaires transfrontaliers de qualité.

**Les membres du WSBI-ESBG** sont généralement des caisses d'épargne et des banques de détail ou des associations de caisses d'épargne et de banques de détail. Ils sont généralement structurés en réseaux décentralisés, proposant des services accessibles à l'ensemble de leur région. Depuis des dizaines d'années, les membres du WSBI-ESBG réinvestissent de manière responsable dans les régions où ils sont implantés et incarnent ainsi une référence spécifique pour les activités de responsabilité sociale des entreprises, en Europe comme dans le monde entier.



### WSBI-ESBG

World Savings Banks Institute aisbl - European Savings Banks Group aisbl

Rue Marie-Thérèse, 11 ■ B-1000 Brussels ■ Tel: +32 2 211 11 11 ■ Fax: +32 2 211 11 99

info@savings-banks.com ■ www.savings-banks.com