



بنك الأمان
AMEN BANK

POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE



Table des matières

I-	INTRODUCTION	1
II-	CADRE GENERAL	2
1.	Respect des critères de bonne gouvernance	2
2.	Prise en compte des parties prenantes	4
3.	Mise en œuvre de la stratégie RSE	6
III-	ENGAGEMENT DE LA BANQUE EN TERME RSE	7
1.	Engagement environnemental et social	7
2.	Engagement éthique et pratiques loyales	9
3.	Engagement envers les collaborateurs	10
4.	Engagement civique	13

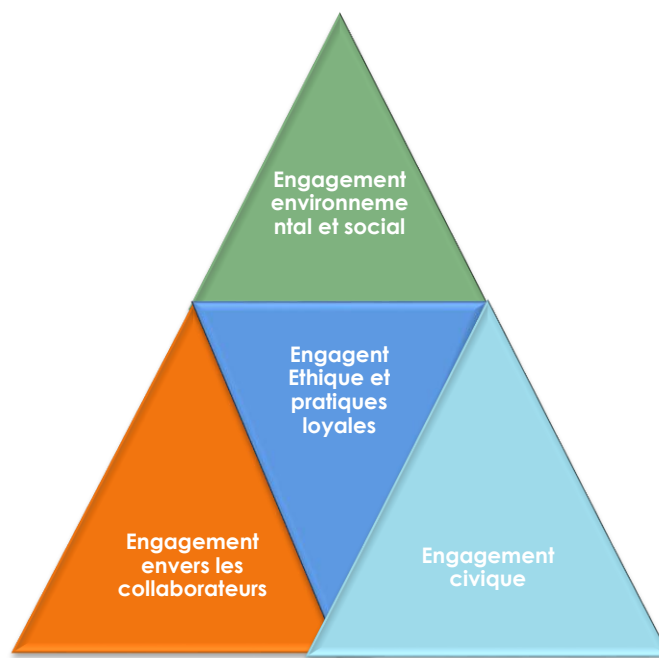
I- Introduction

Consciente de ses responsabilités et forte de ses valeurs de la bonne espèce, que sont principalement l'intégrité, la culture du service, l'engagement, l'éthique et le professionnalisme, Amen Bank s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue des domaines majeurs du Développement Durable, à savoir les domaines Economique, Environnemental, Social et Sociétal.

Amen Bank est acquise au fait qu'une politique RSE adaptée et partagée par l'ensemble de ses acteurs, permet à la fois d'accroître sa compétitivité, d'améliorer les relations internes et les relations avec les clients et de réduire l'impact environnemental inhérent à son activité.

La politique RSE d'Amen Bank s'articule autour des axes ci-après :

- ✓ Engagement environnemental et social (E&S)
- ✓ Engagement envers les collaborateurs
- ✓ Engagement éthique et pratiques loyales
- ✓ Engagement civique



II- Cadre général

1. Respect des critères de bonne gouvernance

La gouvernance d'AMEN BANK est fondée sur les dispositions réglementaires et sur les meilleures pratiques, associant le Conseil de Surveillance, le Directoire et les comités qui les appuient. Ce mode de gouvernance dualiste veille à une meilleure prise de décisions et en conséquent répond au mieux aux attentes de ses principales parties prenantes.

C'est ainsi que la banque a adopté un code de gouvernance. Ce code traite principalement des questions afférentes à la mission et aux prérogatives du Conseil de Surveillance, des différents comités émanant du Conseil, aux procédures d'évaluation régulières des Conseil et des comités, à la politique de gestion des conflits d'intérêts, à la politique de lutte contre les délits d'initiés, à la politique du contrôle interne, aux règles régissant le contrôle de la conformité et à la politique de communication et d'information. Sont également annexés à ce code, une charte du membre du Conseil de Surveillance et un code de déontologie de l'exercice de l'activité bancaire.

Fonctionnement du Conseil de Surveillance :

Le conseil de Surveillance d'Amen Bank exerce un contrôle permanent de la gestion de la banque par le Directoire. Il se réunit au moins quatre fois par an.

Le conseil comporte 11 membres dont deux membres indépendants et un membre représentant les petits porteurs. Les membres sont nommés pour un mandat de trois années renouvelables.

Le Conseil de surveillance est assisté par des comités spécialisés. Le Comité des Risques et le Comité d'Audit sont présidés par des membres indépendants.

Fonctionnement du Directoire :

Le Directoire est investi des pouvoirs nécessaires pour agir au nom de la banque, accomplir ou autoriser tous les actes et opérations relatifs à son objet et représenter la banque en tout pays, vis-à-vis de tout tiers, de tout établissement et administration public ou privé et de tout Etat. Sa compétence s'étend à tout ce qui n'est pas expressément réservé à l'Assemblée Générale et au Conseil de Surveillance par la loi ou par les Statuts d'Amen Bank.

Dans sa démarche RSE, Amen Bank veille à répondre aux attentes de ses parties prenantes notamment les clients, les collaborateurs, les actionnaires, les organismes de régulation et les fournisseurs à travers l'écoute et le renforcement du dialogue.

Dans ce cadre également, elle incite ses clients, en particulier ceux porteurs de projets, et ses fournisseurs à adhérer aux valeurs prônant le respect des principes de responsabilité environnementale et sociale.

2. Prise en compte des parties prenantes

Respect des droits des actionnaires et investisseurs :

Les actionnaires peuvent participer aux grandes décisions de la Banque lors de l'Assemblée Générale, qui se réunit au moins une fois par an.

Conformément aux articles 33 et 38 des statuts d'AMEN BANK, l'Assemblée Générale se compose de tous les Actionnaires possédant dix actions ou plus, toutefois les propriétaires de moins de 10 actions peuvent se réunir pour former ce nombre et se faire représenter par l'un d'eux.

La banque assure la communication financière sur ses résultats et sa stratégie sur la base de la transparence et la facilité d'accès à l'information à travers leurs publications au niveau du site web de la banque.

Il est à noter aussi qu'au cours de l'année 2016, Amen Bank a obtenu la certification au Standard MSI 20000 dédié à la qualité financière par la mesure de la solidité et de la performance financière de la banque. Cette certification a été confirmée pour l'exercice 2017.

Respect des intérêts des clients

Amen Bank a toujours fait preuve d'innovation tout en restant proche de sa clientèle, avec le souci majeur de bien la servir et ainsi la fidéliser. Dans ce cadre, elle veille continuellement à :

- hisser ses exigences en termes de qualité de services rendus ;
- comprendre les besoins des clients, leurs attentes et leurs intérêts afin de leur fournir des produits et des services adaptés ;
- accompagner les clients dans leurs projets et convenir sur les solutions avec ceux en situation de fragilité financière ;
- préserver la confidentialité des données de ses clients ;
- traiter équitablement toutes les réclamations de la clientèle.

Egalement, dans sa démarche RSE, les clients de la banque sollicitant un financement en vue de la mise en place d'un nouveau projet ou de l'extension d'un ancien projet (par exemple une unité de production),

en particulier dans le domaine industriel, se voient systématiquement remettre un questionnaire « Evaluation des risques environnementaux et sociaux».

Ce questionnaire permet à la banque de sonder leur niveau d'implication sur les différentes thématiques de la RSE (déclaration des salariés à la sécurité sociale, interdiction d'emploi d'enfants, traitement des déchets, mise en place de dispositifs permettant de réduire les émissions de gaz polluants, etc.).

Respect des intérêts des fournisseurs et engagement ;

Amen Bank veille toujours à être un bon payeur et à respecter les délais de paiement.

De même à travers son engagement à respecter les exigences relatives à la responsabilité sociale et environnementale, Amen Bank se voit investie du devoir non seulement de sélectionner ses fournisseurs selon des critères qui prennent en compte les exigences du développement durable, mais également de celui de les sensibiliser quant à l'application des principes éthiques et des mesures permettant de préserver l'environnement dans le cadre de leurs activités.

Engagement envers les autorités et les régulateurs ;

Amen Bank s'engage à conduire ses activités professionnelles conformément aux normes éthiques, loyales et à toutes les lois et réglementations en vigueur. Elle veille aussi à respecter les engagements signés. Le code de bonne conduite professionnelle élaboré par la banque réaffirme cet engagement.

3. Mise en œuvre de la stratégie RSE

Rôle et responsabilité

Le Conseil de Surveillance approuve les stratégies et les politiques spécifiques et celle liée à la responsabilité sociétale de la banque. Aussi le Comité des Risques a notamment pour missions de valider la politique RSE.

Le Directoire qui est l'organe de gestion et de pilotage, assure la surveillance et approuve les actions menées dans ce cadre.

Les Directions fonctionnelles d'Amen Bank notamment la Direction des Risques, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Centrale de financement, la Direction Administrative et la Direction Marketing et Communication sont responsables de la mise en œuvre des orientations RSE et ce en fonction de leurs attributions.

Sources financières

Amen Bank accorde des aides financières pour financer des actions d'intérêt général. Toutefois à partir de l'exercice 2019 la banque s'engage à allouer un budget annuel permettant d'assurer la continuité de sa démarche RSE.

III-Engagement de la banque en terme RSE

1. Engagement environnemental et social

L'adoption d'un système de gestion environnementale et sociale

En adoptant un système de gestion environnementale et sociale, Amen Bank vise à contribuer au développement durable par l'intégration du traitement des aspects environnementaux et sociaux dans l'étude et l'estimation des risques globaux des projets à financer.

En effet, depuis 2014, le Conseil de Surveillance a entériné la politique de gestion des risques environnementaux et sociaux. Celle-ci s'appuie sur la catégorisation des projets à financer, l'identification et l'évaluation des impacts environnementaux et sociaux ainsi que la génération des plans d'action d'atténuation.

Le détail de la dite politique est présenté au niveau de la circulaire interne 2014-031 « **Politique Générale Environnementale et Sociale** »

La catégorisation des projets au sein d'Amen Bank se présente comme suit :



Le soutien des projets « verts »

Amen Bank s'engage à accompagner le marché des énergies renouvelables ainsi que les projets de dépollution. Dans ce cadre elle soutient :

- les investissements d'efficacité énergétique qui permettent une réduction de la consommation d'énergie ;
- et les investissements qui permettent le traitement et la valorisation des rejets ou une production plus propre.

Engagement pour le compte propre d'Amen Bank :

Amen Bank s'engage à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Les actions menées concernent essentiellement :

Economie de Papier :

Le papier est le premier consommable par les services de la banque, il représente un centre d'intérêt économique et significatif et un volet environnemental sensible.

Amen Bank veille à la diminution de l'impact environnemental par l'optimisation de la consommation du papier à travers le bon usage des imprimantes, la dématérialisation des supports papier vers des supports numériques et la mise à disposition des scanners. De même, Amen Bank a eu recours depuis 2010 à une société spécialisée dans la collecte, le traitement & le recyclage des documents papier.

Recyclage des équipements de bureau :

Amen Bank veille à minimiser l'impact direct sur l'environnement des matériels et des équipements usagés à travers notamment la cession ou le don à des associations et à des écoles.

Economie d'Énergie :

Amen Bank œuvre à optimiser la consommation énergétique, notamment en veillant à ce que le stockage des données au sein des Data-centers se fasse dans des conditions optimales d'économie d'énergie, et ce, par la virtualisation des serveurs et l'optimisation des équipements de climatisation (usage de la technologie Inverter).

De même, Amen Bank a établi un contrat avec l'agence de maîtrise de l'énergie « ANME » en vue de :

- L'amélioration de l'efficacité des groupes de climatisation ;
- L'amélioration du facteur puissance de l'installation électrique ;
- La réduction de la consommation électrique pour le poste éclairage ;
- La Mise en place d'une solution Gestion Technique des Bâtiments ;

2. Engagement éthique et pratiques loyales

Lutte Anti- Blanchiment d'argent et Financement de terrorisme

Amen Bank a mis en œuvre une stratégie de lutte contre le Blanchiment d'argent et le Financement du terrorisme qui a permis d'asseoir ses relations d'affaires avec l'ensemble de ses partenaires sur la base des pratiques bancaires saines et en conformité avec les réglementations et les standards internationaux en vigueur. En cela, elle assume pleinement son rôle d'entreprise citoyenne responsable et défend avec ferveur sa réputation d'intégrité.

Amen Bank s'est engagée à empêcher que ses services financiers soient utilisés à des fins de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, et ce, en respectant des règles qui garantissent :

- La vigilance à l'égard de la clientèle ;
- La déclaration des opérations suspectes ;
- La sensibilisation et la formation continue du personnel.

Projet d'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies

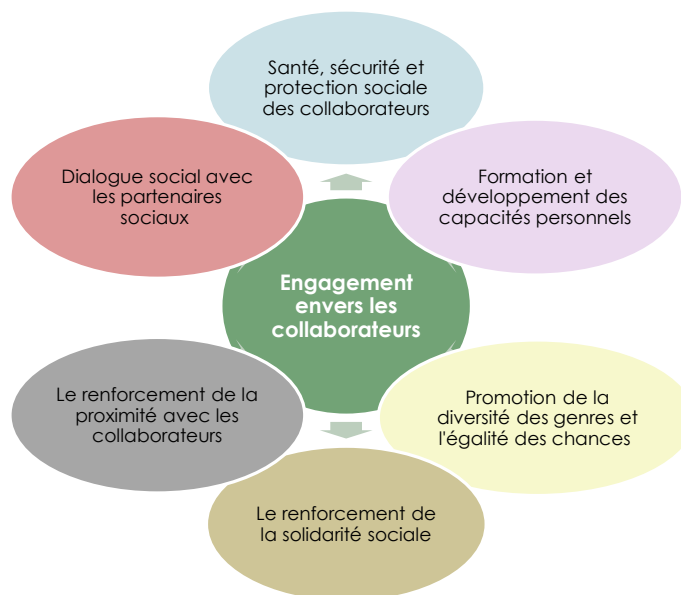
Dans le but de renforcer son engagement à respecter et à promouvoir dans ses activités et sa sphère d'influence les principes relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du Travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption, Amen Bank projette d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies, principale initiative mondiale d'entreprise citoyenne. Cette décision confirmera, si besoin est, sa quête pour la réalisation des objectifs économiques, humains et de respect de l'environnement qui structureront, encore plus, la démarche de développement durable de la banque.

Soutien des sociétés de la Microfinance :

La microfinance représente un levier important dans le développement économique et de création d'emploi. En tant que banque citoyenne, Amen Bank s'engage à soutenir les institutions de microfinance afin de développer leurs activités et assurer la continuité de financement des populations non bancarisées.

3. Engagement envers les collaborateurs

Amen Bank veille à promouvoir la diversité et l'égalité des chances et s'engage auprès des collaborateurs. En effet, les principes de responsabilité sociale et éthique guident Amen Bank dans sa gestion des ressources humaines et ses actions auprès de ses collaborateurs. De tels engagements se traduisent par une politique proactive composée des éléments ci-après :



Engagement sur des actions favorisant le bien-être social des salariés :

Amen Bank s'attache au travers de son organisation, de son modèle de management et des avantages qu'elle a mis en place à destination de ses collaborateurs, à contribuer à leur épanouissement.

En ce sens, elle a mis en œuvre différentes mesures participant au bien-être des salariés.

La santé et les conditions de vie au travail :

Amen Bank a pris l'engagement de préserver la santé et la sécurité physique de ses collaborateurs et de veiller à l'amélioration de leurs conditions de vie au travail. Ainsi, elle :

- Soumet ses salariés à un contrôle de santé systématique (bilan sanguin, radiographie du thorax), et ce, tous les ans pour les salariés âgés d'au moins 40 ans, et tous les deux ans pour ceux âgés de moins de 40 ans ;
- Met à la disposition de son personnel un service médical dirigé, à plein temps, par une infirmière spécialisée et équipé des moyens nécessaires à une prise en charge d'un employé victime d'un malaise ou d'un accident ;
- Multiplie, d'exercice en exercice, les conventions de prise en charge médicale avec des cliniques à Tunis et à l'intérieur afin de couvrir le maximum de régions dans lesquelles Amen Bank est implantée ;
- Forme des employés du siège aux techniques du secourisme et de maniement du défibrillateur ;
- Incite les membres de la commission paritaire d'entreprise, par le truchement du Comité de Santé et de Sécurité au travail, à veiller en permanence à l'examen des questions relatives aux conditions d'hygiène et de sécurité des employés au travail.

Le renforcement de la solidarité sociale dans la banque :

Amen Bank a mis en place en collaboration avec les partenaires sociaux, un fonds de solidarité, appelé Fonds d'Aide et de Solidarité Sociale (FASS), auquel contribuent financièrement aussi bien les salariés, de façon volontaire et spontanée, que la Direction de la banque. Ce fonds a pour vocation de consentir des aides financières en faveur des salariés ayant adhéré à celui-ci, victimes d'un événement malheureux de la vie (décès d'un descendant, d'un ascendant, maladie grave, difficultés financières...).

Le renforcement de la proximité avec les collaborateurs d'Amen Bank :

Dans le cadre de sa stratégie de gestion du personnel, la Direction des Ressources Humaines d'Amen Bank veille à renforcer sa proximité à l'égard des salariés d'Amen Bank, en particulier ceux affectés dans les agences à Tunis et à l'intérieur, et ce, en vue de favoriser davantage :

- L'écoute de leurs préoccupations quotidiennes pour rendre plus efficace la résolution des problèmes qu'elles suscitent ;
- Le renforcement de la communication interne ;
- La consolidation des valeurs de l'établissement à travers des échanges réguliers.

La banque publie périodiquement une revue interne « Banketna » pour renforcer la communication et le partage entre l'institution et ses collaborateurs.

Renforcement du dialogue social avec les partenaires sociaux :

Amen Bank veille à renforcer le dialogue avec les partenaires sociaux (syndicats de base, représentants du personnel au sein de la commission consultative d'entreprise).

Ainsi, la Direction d'Amen Bank s'est engagée à multiplier, directement ou indirectement (par le truchement de la DRH), les rencontres avec les partenaires sociaux, non seulement pour négocier avec eux l'opportunité d'améliorer certaines œuvres sociales et autres avantages au personnel, mais également en vue de les consulter sur des questions en rapport avec la gestion du personnel. La finalité est ici de conserver la paix sociale dans l'établissement et d'améliorer les conditions de vie au travail des salariés dans la limite des possibilités de l'entreprise.

Diversité et égalité des chances

Synonyme de richesse humaine et de croissance économique, la diversité s'envisage à Amen Bank comme un acquis à respecter, à développer et à promouvoir. Amen Bank est en ce sens engagée dans le développement d'une culture de promotion de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes. Cet engagement s'applique dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines telles que l'embauche, la formation, l'avancement ou encore la promotion des collaborateurs.

Dans ce cadre, Amen Bank a pris part à un programme de développement de la diversité des genres, financé par un ministère fédéral allemand. Ce programme a permis de renforcer la présence féminine sur les métiers de son réseau d'agences et a conduit les dirigeants de la banque à promouvoir de plus en plus de femmes cadres à la fonction de responsable de point de vente.

En outre, Amen Bank veille, désormais à convoquer, lors des sessions d'entretiens d'embauche, autant de candidats du genre masculin que du genre féminin.

4. Engagement civique

Amen Bank s'engage dans des actions citoyennes à travers son implication dans des initiatives à vocation humanitaire, sportive, scientifique, touristique, culturelle et environnementale.

A titre indicatif, Amen Bank s'engage à :

- Soutenir les activités universitaires des étudiants ;
- Encourager des initiatives liées à des aspects humanitaires ;
- Sponsoriser les évènements sportifs;
- Participer à la vie culturelle et artistique du pays ;
- Encourager les initiatives permettant la promotion touristique du pays

Dans ce cadre Amen Bank a réalisé plusieurs actions telles que la participation aux évènements organisés par les étudiants dans le but de faciliter leur insertion professionnelle, la sponsorship des évènements sportifs et le soutien aux actions associatives. Ces contributions sont présentées au niveau du rapport « Réalisations en terme de RSE ».