

**Le livre des VALEURS de la  
BANCA MONTE PASCHI BELGIO S.A.**



**BANCA  
MONTE  
PASCHI  
BELGIO**

**[www.montepaschi.be](http://www.montepaschi.be)**

## Le livre des Valeurs de la Banca Monte Paschi Belgio

Que vous soyez client, fournisseur ou encore membre du personnel de la Banca Monte Paschi Belgio S.A. (BMPB), votre première exigence est de bien ou peut-être mieux nous connaître afin que nous puissions entretenir, à quelque niveau que ce soit, des relations basées sur la confiance.

A travers cet ouvrage, nous vous présenterons les différentes valeurs que nous défendons ardemment au sein de notre organisation et qui sont la base de notre succès depuis plus de 533 ans.

Vous y découvrirez, au fil des différents chapitres, la Philosophie inhérente à la Banca Monte Paschi Belgio.

La première partie est consacrée à l'historique du groupe Monte dei Paschi di Siena et l'origine de la Banca Monte Paschi Belgio.

La deuxième partie présente la valeur de base de notre banque : **la fierté de participé à une Histoire longue de plus de cinq siècles.**

De cette valeur de base découle nos valeurs de références qui font l'objet du troisième chapitre.

Dans les quatrième et cinquième chapitres, nous vous présentons le type de relations que la banque entretient avec ses partenaires principaux : « les stakeholders ».

A la fin de cet ouvrage, un coupon détachable vous permettra de nous poser des questions ou de commenter notre livre des Valeurs.

La Banca Monte Paschi Belgio SA est fière de vous présenter son livre des valeurs et vous souhaite bonne lecture...

## 1. L'ORIGINE ET L'HISTOIRE DE LA BANCA MONTE PASCHI BELGIO S.A.

*« La priorité pour notre Groupe est d'exercer le métier de banquier différemment et encore mieux que par le passé... »*

**Le 4 mars 1472**, le conseil général de la commune siennoise a fondé la Banca Monte dei Paschi di Siena « *Le Mont de Piété de Sienne* » qui avait, pour vocation première d'accorder des crédits sans intérêts aux plus nécessiteux à une époque où l'inégalité des revenus, et plus encore, celle du train de vie entre les classes sociales s'accroissait énormément.

**Le 4 novembre 1624**, le Grand Duc de Toscane « utilisa » la Banca Monte dei Paschi di Siena pour relancer l'économie du Grand Duché de la Toscane à une époque où s'alternait des périodes de moyenne nécessité et d'autres de marasme total.

**Jusqu'en 1861**, date du rattachement de la Toscane au Royaume d'Italie, l'activité bancaire de la Banca Monte dei Paschi di Siena se développa. En effet, son activité bancaire s'intégrait efficacement dans ce nouvel ensemble unitaire grâce à son important patrimoine et à sa structure opérationnelle consolidée par 4 siècles d'expérience positive.

**En 1865**, la Banca Monte dei Paschi di Siena, s'étendant sur tout le territoire de la Toscane, se développe en rachetant plusieurs petits établissements de crédits.

**Le 8 décembre 1872**, un décret royal officialisa certaines activités de la « Banca »; entre autre les crédits agricoles, le crédit foncier et l'épargne.

**Le 12 mars 1936**, vu l'importance nationale de cet organisme, la Banca Monte dei Paschi di Siena fut déclarée « Etablissement de droit public » ; de nouveaux statuts furent approuvés en conséquence.

La règle, appliquée à cette époque et qui prévaut encore à l'heure actuelle, est la distribution partielle des bénéfices. Ces derniers sont versés d'une part, pour soutenir des œuvres de bienfaisance, d'assistance et d'utilité publique, et d'autre part, pour encourager et développer des installations et des activités productives.

**En 1947**, la Banca di Roma s'installe et se développe en Belgique. Cette banque est principalement destinée à une clientèle « immigrée » italienne vivant en Belgique.

**Le 7 décembre 1992**, la Banca Monte dei Paschi di Siena rachète la Banca di Roma ; naît alors la **Banca Monte Paschi Belgio S.A.** qui s'oriente vers une « clientèle européenne ».

**En 2003**, face à une concurrence effrénée, notre maison mère a décidé de se repositionner sur le marché Belge et a dès lors décidé de centraliser l'ensemble de l'activité « corporate » et « retail » sur Bruxelles.

**En 2004**, suite à ce repositionnement et dans un souci d'installer un climat de confiance avec son personnel, notre banque a revu sa position sur la communication, investit dans un programme de formation de façon à augmenter au maximum son professionnalisme afin de répondre au mieux aux besoins de sa clientèle.

**En 2005**, dans la continuité du programme entamé, notre objectif est de maintenir et de développer l'aspect relationnel, véritable patrimoine pour notre banque.

La gestion du patrimoine actuelle se combinera avec des actions externes afin d'acquérir une nouvelle clientèle. C'est pourquoi nous avons planifié d'implanter plusieurs nouvelles agences dont la première ouvrira ses portes très prochainement au cœur du quartier européen : le rond-point Schuman.

La priorité pour notre groupe pour les années à venir est d'exercer le métier de banquier différemment et encore mieux que par le passé...

## **2. LA FIERTE D'APPARTENIR À UNE HISTOIRE, VALEUR DE BASE DE LA BANCA MONTE PASCHI BELGIO S.A.**

*« La Banca Monte Paschi Belgio fonde son efficacité avant tout sur l'implication des membres du personnel, sur leur sentiment d'appartenance à l'organisation et sur le partage de valeurs ».*

On considère couramment que la fierté est par définition un sentiment noble, voire une vertu. C'est un sentiment de contentement empreint d'estime.

Il semble qu'il y ait non pas une, mais des fiertés :

- *On peut être fier de ce qu'on est*
- *On peut être fier de ce que d'autres ont fait*
- *On peut être fier de ce qu'on a partiellement ou indirectement "fait"*
- *On peut enfin être fier de ce qu'on a soi-même fait*

C'est évidemment son histoire, riche de plus de 5 siècles, qui a contribué à créer ce sentiment de fierté qui anime la Banca Monte Paschi Belgio. Une histoire, au cours de laquelle le respect d'un certain nombre de **valeurs** nous a permis d'atteindre le succès que nous connaissons aujourd'hui. Bien qu'elles aient été adaptées à notre époque, ces valeurs restent d'actualité et constituent les valeurs de références de la Banca Monte Paschi Belgio.

La Banca Monte Paschi Belgio fonde son efficacité avant tout sur l'implication des acteurs, sur leur sentiment d'appartenance à l'organisation et sur le partage des valeurs. Ainsi, la connaissance de l'identité de l'organisation est nécessaire à la mise en place du projet, qui rassemblera tous les acteurs de la banque autour de cette histoire, en synthétisant en une démarche résolument progressiste les valeurs, les objectifs, les actions et les moyens.

C'est donc à cette fierté, à ce sentiment d'appartenance, que cet ouvrage fait référence : la fierté d'appartenir à une histoire aussi bien pour la clientèle, le personnel, les actionnaires que pour les fournisseurs de la Banca Monte Paschi Belgio et rendue possible par le respect de certaines valeurs de référence à travers plusieurs siècles.

### 3. LES VALEURS DE REFERENCES

#### 3.1. La Communication

***« Afin de satisfaire au mieux notre clientèle, la communication à la fois interne et externe se doit d'être optimale »***

Le « facteur humain », à l'origine de la communication, est un des aspects les plus importants de la Banca Monte Paschi Belgio. En effet, afin de satisfaire au mieux notre clientèle, la communication à la fois interne et externe se doit d'être optimale. Cette bonne communication permet de bonnes relations entre tous les acteurs de la banque et permet aussi d'améliorer la connaissance, le professionnalisme et d'éviter ainsi les tensions, provenant souvent d'une « mauvaise » information.

### 3.2. Le Bien-être

*« La Banca Monte Paschi Belgio met un point d'honneur à ce que son personnel évolue dans une ambiance de travail agréable et saine, offrant des perspectives de carrière intéressantes ».*

Légalement, le bien-être au travail englobe dans une seule notion certains domaines classiques et d'autres plus neufs de la protection du travail.

En plus du respect de ces dispositions légales, la Banca Monte Paschi met un point d'honneur à ce que son personnel évolue dans une ambiance de travail agréable et saine offrant des perspectives de carrière intéressantes.

La banque offre également à son personnel la possibilité de participer à des formations diverses afin d'optimiser son professionnalisme. Ainsi, la banque propose aussi bien des formations techniques que des cours de langues.

### 3.3. La Confiance

*« La Banca Monte Paschi Belgio s'engage à assurer à ses clients une relation qui est fondée sur la confiance et sur un service personnalisé. »*

La confiance est considérée comme une valeur primordiale, aussi bien entre les clients et la banque, le personnel et la direction, la filiale et la maison mère, qu'entre les différents services et les membres du personnel.

Cette confiance génère un sentiment de sécurité chez les différents acteurs et devient ainsi un élément indispensable au bon fonctionnement de la banque. Elle est également indissociable de ce **sentiment de fierté** qui caractérise la Banca Monte Paschi Belgio.

C'est pourquoi, la Banca Monte Paschi Belgio s'engage à assurer à ses clients une relation qui est fondée sur la confiance et sur un service personnalisé.

C'est sur ces bases que notre banque entend atteindre son objectif : **être l'institution financière de référence.**

### 3.4. Le Professionnalisme

*« Etre professionnel au sein de la Banca Monte Paschi Belgio, c'est d'abord se former, apprendre à exercer son sens critique et à écouter ses interlocuteurs. Etre professionnel, c'est aussi observer un corpus de règles qui, assemblées les unes aux autres, forment une morale, une déontologie que nul ne peut transgresser ».*

Cet « acrostiche » illustre le professionnalisme au sein de notre banque.

#### Principes du professionnalisme :

**P**ositif en toutes circonstances  
**R**esponsable de ses actions  
**O**uvert à l'apprentissage  
**F**ranc et honnête  
**E**fficace et soucieux de son rendement  
**S**ouple et prêt à s'adapter  
**S**oucieux d'autrui  
**I**nformé des normes, des lois et des règlements relatifs à son travail  
**O**rienté vers le client  
**N**ovateur et proactif  
**N**aturel et courtois  
**E**ngagé et consciencieux  
**L**oyal envers son employeur

### 3.5. Le Leadership

*« Le leader doit devenir moteur du changement en augmentant la confiance au sein de son équipe... Tel un sportif de haut niveau, il doit être soutenu et entraîné dans ses actions quotidiennes par son coach ».*

Le leadership est un « processus » complexe par lequel une personne dirige les autres afin d'accomplir une tâche, une mission ou un objectif et oriente l'organisation de façon à la rendre plus cohérente. »

Au sein de notre organisation, le leader joue avant tout un rôle de coach, de guide. Il doit devenir moteur du changement en augmentant la confiance au sein de son équipe. Tel un sportif de haut niveau, il doit être soutenu et entraîné dans ses actions quotidiennes.

Ce guide doit également permettre aux autres membres de la société de développer leurs qualités et compétences afin que chacun puisse trouver

sa place et se sentir « en équilibre » au sein de l'organisation. D'autre part, chaque coach sera responsable d'une équipe limitée et ce, dans le but d'éviter tous conflits hiérarchiques,

Son but majeur est de « créer de la valeur » et son objectif ultime est qu'il soit « dépassé par son élève ».

### 3.6. L'esprit d'équipe

**« Le personnel de la Banca Monte Paschi Belgio est conscient que ce n'est qu'en équipe que des prestations optimales peuvent être fournies à nos clients. »**

Le terme seul évoque déjà une bande de collègues enthousiastes et vifs qui soutiennent en bloc les projets, accomplissent leur travail avec entrain et trouvent encore le moyen de se fréquenter en amis....

L'esprit d'équipe permet donc de travailler plus efficacement et de façon plus agréable. Cependant, dans la pratique, cet esprit d'équipe indispensable à toute organisation qui se veut efficiente, doit être encouragé et développé ; il n'est pas acquis d'avance.

A la Banca Monte Paschi Belgio, l'esprit d'équipe est encouragé et développé grâce à des activités de « team building » aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de notre organisation. Ces activités permettent aux participants de mieux se connaître et développent chez le sentiment d'appartenance à la Banca Monte Paschi.

Le personnel de la Banca Monte Paschi Belgio est conscient que ce n'est qu'en équipe que des prestations optimales peuvent être fournies à nos clients.

### 3.6. La passion du travail

***« Un bon travail et de bons résultats proviennent indiscutablement d'une personne qui aime et qui est passionnée par son travail ».***

Cette passion découle sans aucun doute de la possibilité de pouvoir occuper un poste au sein de la société qui soit adapté à chaque personne c'est à dire, être en relation avec ses aspirations personnelles et professionnelles. Ici, à nouveau le **leader** a un rôle primordial à jouer puisqu'il sera à même de positionner l'individu dans une fonction lui correspondant.

La motivation quant à elle est assurée par des formations internes et externes ainsi que par une rémunération en adéquation avec la qualité et la quantité de travail effectué. Pour ce faire, un système d'évaluation et de valorisation précis a été élaboré.

De plus, afin d'augmenter ce goût et cette passion du travail, notre banque organise régulièrement des « incentives », des événements communs à tous les membres de la société. Ce type d'activité a l'avantage de créer un **sentiment d'appartenance** à la grande famille « BANCA MONTE PASCHI BELGIO » et d'améliorer l'ambiance et les liens entre les différents membres du personnel.

### 3.7. La participation de tous

*« La fierté d'appartenir à la Banca Monte Paschi Belgio est le résultat d'une stratégie fondée sur la participation de tout le personnel aux différents services et résultats de la banque. »*

Dans une société qui change très vite et un marché globalisé, de nouveaux défis, de nouveaux objectifs se posent.

C'est pourquoi, les membres du personnel ont comme objectif commun de contribuer activement à la compétitivité et à l'efficacité de la banque. Par conséquent, de nouvelles pratiques naissent ; pratiques tenant toujours compte des choix et des **valeurs** du groupe Monte Paschi.

Une implication directe dans la stratégie bancaire signifie également une satisfaction de tous les acteurs, « les stakeholders », qui sont en relation avec notre banque. Ceci permet de créer de la valeur dans le long terme. De plus, cette implication directe de tout le personnel dans les choix, accentue, elle aussi, le **sentiment d'appartenance** à la banque.

Afin de favoriser la participation, la banque mise beaucoup sur le développement de son patrimoine humain (programme de formation) ainsi que sur la **communication** au sein de l'organisation.

### 3.8. La Responsabilité

*« L'activité bancaire exige une responsabilité de toute première importance car elle offre des produits intangibles, elle gère l'épargne des familles et les investissements ou crédits des entreprises. Elle constitue donc un pilier de l'activité économique. »*

La responsabilité, est directement liée à la **confiance** et le respect de certaines règles envers tous les stakeholders de la banque et ce afin de créer de la valeur à long terme.

La responsabilité implique aussi la loyauté et la capacité d'assumer ses propres actions.

En effet, le respect de cette **valeur de référence** permet aux actionnaires, clients, collègues et toute la communauté liée à la banque de se sentir **fiers** et confiants de la relation qu'elle entretient avec la Banca Monte Paschi Belgio.

L'activité bancaire exige une responsabilité de toute première importance car elle offre des produits intangibles, elle gère l'épargne des familles et les investissements ou crédits des entreprises. Elle constitue donc un pilier de l'activité économique. Prenant conscience de cette importance, la banque se doit d'être claire et transparente avec la clientèle : la **confiance** est ainsi à la base d'une relation à long terme avec tous les porteurs d'intérêts.

Cette responsabilité de la banque est engagée envers tous les stakeholders.

### 3.9. La flexibilité

*« Chaque client est unique et par conséquent, le service fourni doit être adapté à la spécificité de chacun. »*

La flexibilité de tout le personnel est également une valeur que la banque veut mettre en évidence. Cette flexibilité a pour objectif la satisfaction de la clientèle, qui se caractérise par un comportement d'infidélité croissant, qui souhaite de la rapidité et de l'efficacité à tous les niveaux.

Cette flexibilité se situe principalement à trois niveaux :

- **une flexibilité de la fonction pour tous.** Celle-ci permet à la fois une meilleure satisfaction de la clientèle et une connaissance de toutes les fonctions de la banque.
- **une flexibilité de délégation pour les leaders.** Celle-ci doit permettre de transférer le pouvoir vers le bas afin d'offrir un service plus rapide, plus professionnel et plus efficace à la clientèle.
- et **une flexibilité dans les solutions apportées aux clients.** Chaque client est unique et par conséquent, le service fourni doit être adapté à la spécificité de chacun.

### 3.10. La connaissance

*« La Connaissance s'accroît quand on la partage. »*

La connaissance est un savoir que l'on acquiert tout au long de notre existence soit par une formation soit par l'expérience.

La Banca Monte Paschi assure à sa clientèle un service de qualité par l'entretien et la diffusion de cette connaissance au sein de son organisation.

D'une part afin d'assurer un succès dans le long terme, la banque sélectionne un personnel compétent et lui assure des formations aussi bien en interne qu'en externe.

D'autre part, une **communication** étroite entre tous les membres du personnel permet un encadrement de qualité. Ainsi, la connaissance et l'expérience se transmettent au fur et à mesure aux plus « jeunes » de la banque grâce à la participation des « plus anciens ».

Cette connaissance permet d'offrir un service encore plus professionnel à notre clientèle.

### 3.11. La déontologie

*« La déontologie constitue une des clés de voûte de la Banca Monte Paschi Belgio »*

La déontologie est synonyme de morale professionnelle, impliquant le respect par les membres d'un corps d'un ensemble de règles de conduite, reposant sur une axiologie (une philosophie des valeurs) de la profession.

La déontologie constitue une des clés de voûte du secteur bancaire. En effet, ce n'est qu'en respectant les règles de confidentialité, en étant impartiale et professionnelle, que la Banca Monte Paschi parvient à établir avec ses partenaires une relation basée sur la confiance.

C'est pourquoi, le personnel de la Banca Monte Paschi est formé de manière à pouvoir repérer toutes tentatives de falsifications, de fraudes ou tout autres activités susceptibles de transgresser ces règles de conduite.

De plus, afin de garantir le respect de la charte de déontologie des banques, la Banca Monte Paschi Belgio compte parmi les membres de son

personnel un « Compliance officer » qui a pour mission de signaler à l'institution compétente tout écart de conduite.

#### **4. LES STAKEHOLDERS DE LA BANCA MONTE PASCHI BELGIO**

*« La qualité des relations avec la banque est à l'origine de la fierté des différents stakeholders. »*

A travers le respect des différentes « valeurs de référence », la Banca Monte Paschi Belgio s'engage à offrir un service de qualité et à « créer de la valeur à long terme », en observant des règles de responsabilité et de transparence envers tous ceux qui ont un intérêt direct ou même indirect dans notre banque, c'est à dire tous les « stakeholders » de la Banca Monte Paschi Belgio.

##### **Les actionnaires**

La confiance, aussi bien en terme de résultats qu'en terme de management, que nous témoignent les actionnaires et qui se concrétise par un support financier, est à l'origine de notre succès.

C'est pourquoi cette confiance se doit d'être honorée en respectant les différentes valeurs de référence. Leur confiance nous permet de garantir une rémunération du capital adéquate, une gestion du risque optimale et une valorisation intéressante de l'investissement des actionnaires.

##### **Les clients**

La satisfaction, la fierté de notre clientèle, aussi bien les particuliers que les sociétés, est également assurée.

La banque offre un service optimal aux particuliers en les conseillant dans la réalisation de leurs projets et pour améliorer leur profil de rendement. Ce service est garanti par un personnel expérimenté.

##### **La Société**

A notre époque, toute entreprise a comme devoir de respecter la société dans laquelle elle évolue. Dans ce contexte, la Banca Monte Paschi Belgio participe activement à des activités, manifestations sportives, culturelles ou encore sociales. C'est donc par des investissements concrets que la fierté d'appartenir à notre groupe est possible.

##### **Les Fournisseurs et les institutions**

La banque est en interaction avec de nombreux fournisseurs et institutions qui, eux aussi, doivent ressentir un sentiment de fierté d'être en relation avec notre banque. Des relations « de qualité », dans le respect des valeurs de références permettent de fournir ce sentiment de fierté mutuel.

## 5. LE PERSONNEL DE LA BANCA MONTE PASCHI BELGIO

*« Le savoir faire est important, mais il faut le savoir être. Car si notre métier est de connaître le client, il ne faut pas oublier que lui aussi nous connaît ».*

### 5.1. Le personnel de la Banca Monte Paschi Belgio

Le personnel est l'un des facteurs les plus importants de la Banca Monte Paschi Belgio, c'est lui qui permet d'assurer la pérennité de notre groupe.

En effet, c'est par lui et avec lui que pourront se concrétiser un maximum de projets, augmentant ainsi la rentabilité de notre banque et la satisfaction de notre clientèle.

Partant de ce constat, la direction de la Banca Monte Paschi Belgio met tout en œuvre pour que son personnel puisse atteindre les différents objectifs dans les meilleures conditions possibles.

### 5.2. Le personnel et la clientèle

Dans un monde économique et financier caractérisé par une concurrence effrénée et où, les exigences de rentabilité prennent parfois le dessus sur la satisfaction de la clientèle, la Banca Monte Paschi se veut avant tout comme une banque familiale et de proximité : une banque dans laquelle les clients se sentent chez eux et où la dimension humaine existe toujours.

## 6. Coupon détachable

**Aidez-nous à rendre cet ouvrage plus vivant en renvoyant ce coupon détachable...**

Nom

Prénom

Adresse

Commentaires