



# Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Uittreksel uit het Activiteiten- en  
duurzaamheidsverslag

## 2018

[argenta.be](http://argenta.be)



**ARGENTA**

1,75

miljoen  
klanten in België  
en Nederland

2.575

medewerkers  
in België, Nederland  
en Luxemburg

406.106

Argenta-app-  
gebruikers

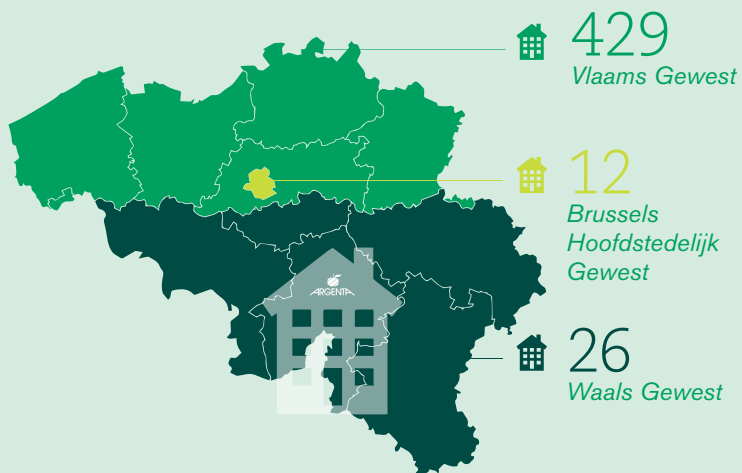
29,8

miljard euro  
kredieten aan  
gezinnen en  
particulieren in  
België en Nederland

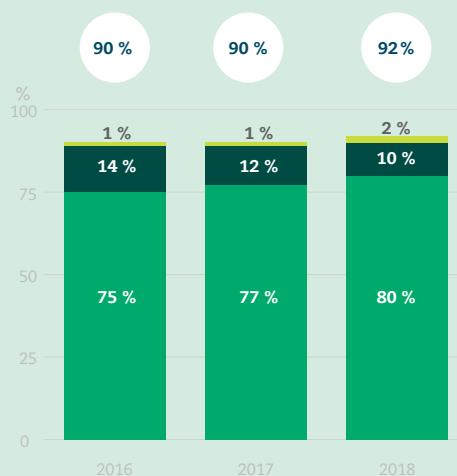




## Aantal kantoren



## Impact op de economie door herinvestering van aangetrokken gelden van klanten



- in leningen aan lokale, regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking
- in leningen aan nationale overheden
- in woonkredieten

# Kernberichten 2018

Argenta sleept de meest prestigieuze Bank Award in de wacht en mag zich de beste bank van België in 2018 noemen. Argenta kent met een score van 8,55 op 10 de hoogste klanttevredenheid.



Begin april 2018 neemt Argenta het nieuwe bankplatform 'Metro' in gebruik. Dit platform laat toe geautomatiseerde diensten te verbeteren en snel nieuwe bancaire producten en diensten digitaal te introduceren, zoals bijvoorbeeld flitsbetalingen.

Argenta start met digi.wave, een nieuwe manier van samenwerken rond digitale klantervaring tussen IT, de commerciële en de klantondersteunende directies. Dit levert in 2018 al mooie resultaten op zoals de nieuwe Argenta-website en het inbouwen van volgende mogelijkheden in de app: bijstorten voor pensioensparen, raadplegen van documenten zoals vervalddagberichten en betalings- en fiscale attesten, inzien van de effectenrekening, beheren van doorlopende opdrachten, bepalen van de geografische scope voor debet- en kredietkaarten, en rekeningen betalen door ze te fotograferen.



## Mijn Gedacht

Via een online platform bevraagt Argenta geregeld een klantenpanel over de dienstverlening, digitale ontwikkelingen, producten, verwachtingen naar de toekomst toe, ... "Mijn Gedacht" geeft een actueel beeld van wat de Argenta-klanten verwachten en belangrijk vinden, waardoor Argenta zijn dienstverlening en producten hierop beter kan afstemmen.

Argenta heeft samen met de belangrijkste Europese bankinstellingen de impact van de ECB-stresstesten doorgerekend. De resultaten van de stresstest bevestigen de sterke solvabiliteit van Argenta – die tot de Europese kopgroep behoort – voor en na doorrekening van de stresstesten. De overtuigende stresstest-resultaten onderstrepen de kwaliteit van de kredietportefeuilles, de duurzaamheid van het businessmodel en de robuustheid van de financiële positie. Uit de NBB stresstest-verzekeringen blijkt dat Argenta Assuranties goed bestand is tegen een langdurige periode van extreem lage rentevoeten.



Argenta heeft zijn eigen beleggingsportefeuille doorgelicht en verbindt zich ertoe om beleggingen in CO<sub>2</sub>-intensieve sectoren zoals olie en steenkool af te bouwen tegen 2020. De ambitie is om de ecologische voetafdruk met de helft te reduceren tegen 2023 en CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn tegen 2030.

Dankzij de vele acties die georganiseerd werden in de loop van 2018 kunnen Argenta en zijn aandeelhouder Investar 81.697 euro schenken aan De Warmste Week van Studio Brussel. Dit bedrag wordt verdeeld over vijf goede doelen die de Argenta-medewerkers zelf hebben voorgedragen: MS-Liga Vlaanderen, Make-A-Wish Belgium, Stop Darmkanker, Clinicoders – Coderdojo Belgium en Unified Sailing Belgium.





# Duurzaam Argenta

Als gezonde bank-verzekeraar voor particulieren en gezinnen neemt Argenta reeds meer dan 60 jaar zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van zijn klanten, medewerkers en de maatschappij. Argenta voert een beleid dat op lange termijn bijdraagt aan een financieel gezond leven en wil ook bijdragen aan een duurzame en koolstofarme leefwereld over de generaties heen. Argenta wil zijn steentje bijdragen, door onder andere de eigen voetafdruk zoveel mogelijk te beperken, via een actief programma in het kader van welzijn op het werk, via het stimuleren van duurzame

mobiliteit en door aan leveranciers normen inzake duurzaamheid op te leggen.

Argenta wil evolueren van een onbewust naar een bewust duurzame strategie en zal hiertoe de nodige structuren uitbouwen om nog actiever op duurzaamheid in te zetten.

Argenta heeft de ambitie om:

- Duurzaamheid bewust te integreren in de strategie 2020-2023: processen en producten worden vereenvoudigd en gedigitaliseerd, waardoor de dienstverlening voor de klant eenvoudiger



en transparanter wordt. Dankzij nieuwe technologische ontwikkelingen kan Argenta wendbaar en gericht innoveren en met slimme oplossingen de behoeften van zijn klanten adequaat invullen.

- De eigen ecologische voetafdruk met de helft te reduceren tegen 2023 door onder meer in te zetten op duurzame mobiliteit en energie en door aan zijn leveranciers normen inzake duurzaamheid op te leggen.
- De eigen beleggingsportefeuilles verder te verduurzamen en posities in CO<sub>2</sub>-intensieve sectoren zoals olie- en steenkool af te bouwen tegen 2020.
- Tegen eind 2023 het duurzame productaanbod uit te breiden, zowel op vlak van Lenen (aan particulieren, gezinnen en publieke instellingen) als van Beleggen.
- De carbon footprint informatie te integreren in het beheer van de beleggingsfondsen van Argenta Asset Management.

## Duurzaam leveranciersbeleid

Argenta staat erop dat ook zijn leveranciers 'duurzaam ondernemen' hoog in het vaandel dragen en zelf als partners mee in dit verhaal stappen. De leveranciers krijgen van Argenta dan ook de vraag om een duurzaamheidscharter te onderschrijven rond behoorlijk bestuur, maatschappelijk engagement, open communicatie, mensvriendelijk ondernemen, risicobeheersing, duurzaam investeren, duurzaam aankopen, duurzame producten- en dienstontwikkeling, ketenbeheer,



klimaatverandering, duurzame logistiek en mobiliteit en corruptiebestrijding.

## Gelijkekansenbeleid en diversiteit

Argenta hanteert een gelijkekansenbeleid bij de aanwerving en promotie van zijn medewerkers. Het streeft er vooral naar om de juiste mensen aan te trekken en op de juiste plaats in te zetten. Ook is het ervan overtuigd dat diversiteit belangrijk is. Daarom maakt Argenta bij zijn rekrutering geen onderscheid in functie van leeftijd, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke staat, geslacht, vermogen, politieke of syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, seksuele geaardheid, sociale, culturele of etnische afkomst of eventuele handicap.

Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring. Argenta vindt het, met het oog op de continuïteit van de organisatie, van groot belang dat al zijn leidinggevenden om kunnen gaan met de diversiteit onder hun medewerkers. Het personeelsbestand van Argenta bestaat dan ook uit een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke werknemers van verschillende leeftijd, afkomst en geloofsovertuiging. In 2018 zijn er 52 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 48 % mannen. Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2018 uit 35 personen, waarvan 24 mannen en 11 vrouwen. Daarnaast telde Argenta 123 leidinggevenden, waarvan 73 mannen en 50 vrouwen. Het bovenstaande werd bekrachtigd door het Handvest 'diversiteit' dat de raad van bestuur goedkeurde op 20 maart 2018.

## Beleggingspolitiek voor de eigen beleggingsportefeuilles en de Argenta-beleggingsfondsen

Omdat Argenta inzake duurzaamheid een consistent beleid wil voeren, hanteert het sinds 2018 dezelfde exclusielijst voor de eigen beleggingsportefeuilles als voor de Argenta-beleggingsfondsen.

Voor de eigen beleggingsportefeuilles van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn, naast het voorzichtige beleid, 'lokale verankering' en 'duurzaamheid' sleutelfactoren bij het nemen van investeringsbeslissingen. Argenta wil met zijn investeringsstrategie een belangrijke positieve impact uitoefenen op de reële economie (zowel in België als in Nederland). Daarbij wil Argenta de transitie naar een koolstofarme economie faciliteren en heeft Argenta steeds

	Carbon Footprint	
	# ton CO <sub>2</sub> , per miljoen euro geïnvesteerd	Dekkingsgraad
<b>Kernfondsen</b>		
Argenta Portfolio Very Defensive	93	60 %
Argenta Portfolio Defensive	71	68 %
Argenta Portfolio Neutral	96	75 %
Argenta Portfolio Dynamic	133	81 %
<b>Accentfondsen</b>		
AF Finance Dynamic	54	65 %
AF Basisindustrie Aandelen	704	80 %
AF Belgische Aandelen	351	64 %
AF Lifestyle Dynamic	76	79 %
AF Responsible Utilities	737	85 %
AF Europese Aandelen	160	83 %
AF Europese Aandelen High Value	335	77 %
AF Farma-Chemie Aandelen	154	83 %
AF Overheidsobligaties	0	100 %
AF Responsible Growth Fund Defensief	88	100 %
AF Responsible Growth Fund	137	100 %
AF Technologie Aandelen	49	70 %
AF Vlaanderen Aandelen	211	78 %
AF Wereld Aandelen	121	71 %
AF Longer Life	42	91 %
AF Longer Life Dynamic	66	86 %
AF Global Thematic Defensive	81	79 %
AF Global Thematic	163	65 %



de duurzame toekomst voor de volgende generaties voor ogen.

Bij het beheer van de eigen beleggingsportefeuilles lag in 2018 de focus vooral op het verkleinen van de ecologische voetafdruk van de beleggingsportefeuilles.

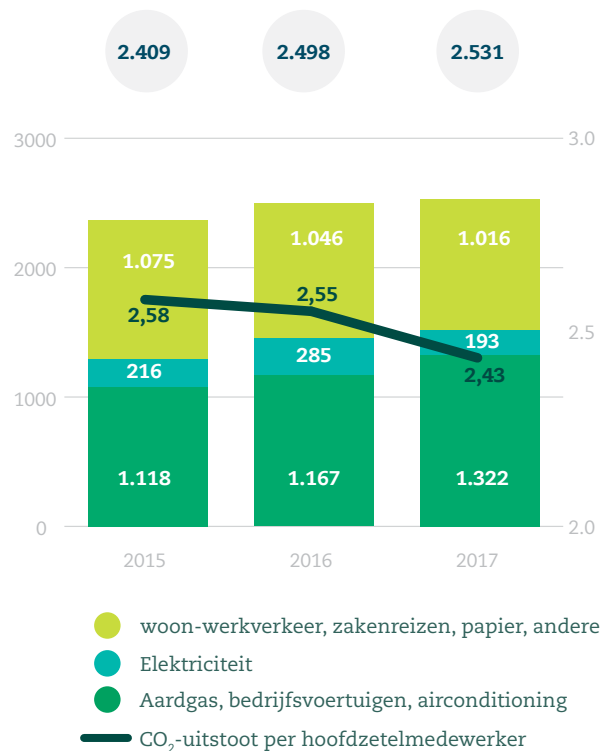
Ook de Argenta-beleggingsfondsen kiezen voor een duurzaam beleid. Argenta heeft in 2018 de methodiek vastgelegd om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van zijn fondsen te berekenen, geïnspireerd op de richtlijnen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Argenta wil via zijn duurzame beleggingsfondsen bedrijven ondersteunen die bijdragen aan de

leefbaarheid van de planeet en bijvoorbeeld inzetten op een drastische reductie van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. Alle fondsen scoren qua CO<sub>2</sub>-uitstoot onder het sectorgemiddelde, 19 van de 22 fondsen scoren zelfs onder de helft van het sectorgemiddelde.

## Eigen CO<sub>2</sub>-uitstoot

Argenta heeft in 2018 zijn CO<sub>2</sub>-uitstoot in kaart gebracht volgens de vereisten van het GHG-Protocol. De ambitie is om de ecologische voetafdruk met de helft te reduceren tegen 2023 en CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn tegen 2030.

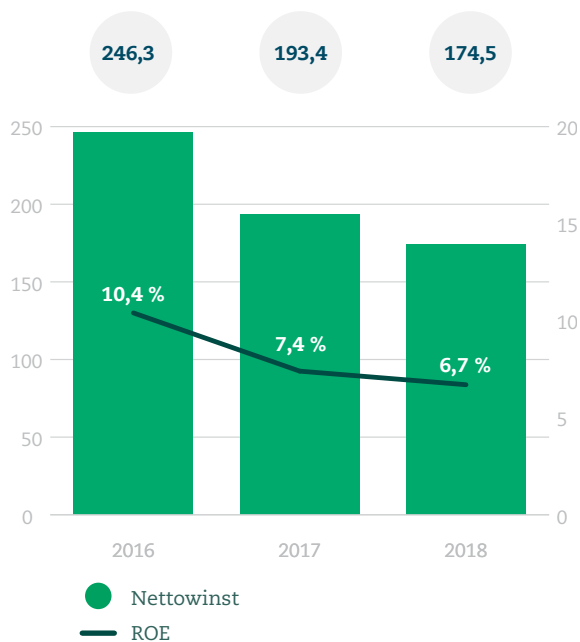
## CO<sub>2</sub>-uitstoot in ton



# Financiële info 2018

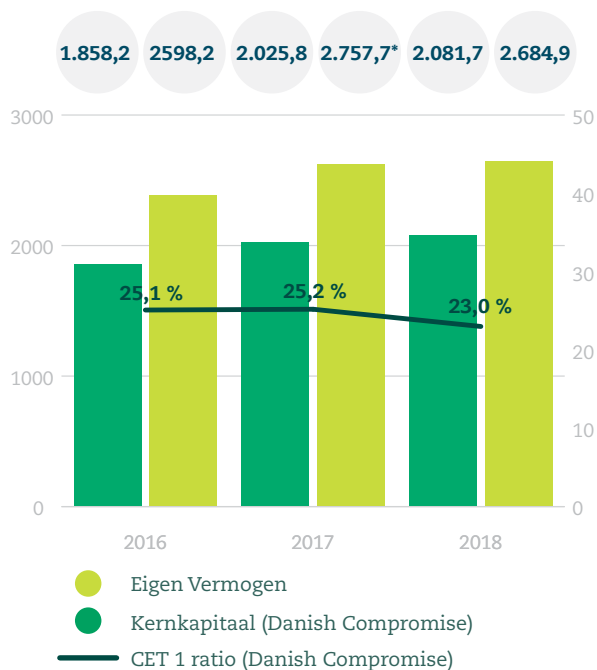
## NETTOWINST & RETURN ON EQUITY

(in miljoen euro en %)



## EIGEN VERMOGEN, KERNKAPITAAL EN COMMON EQUITY TIER I-RATIO

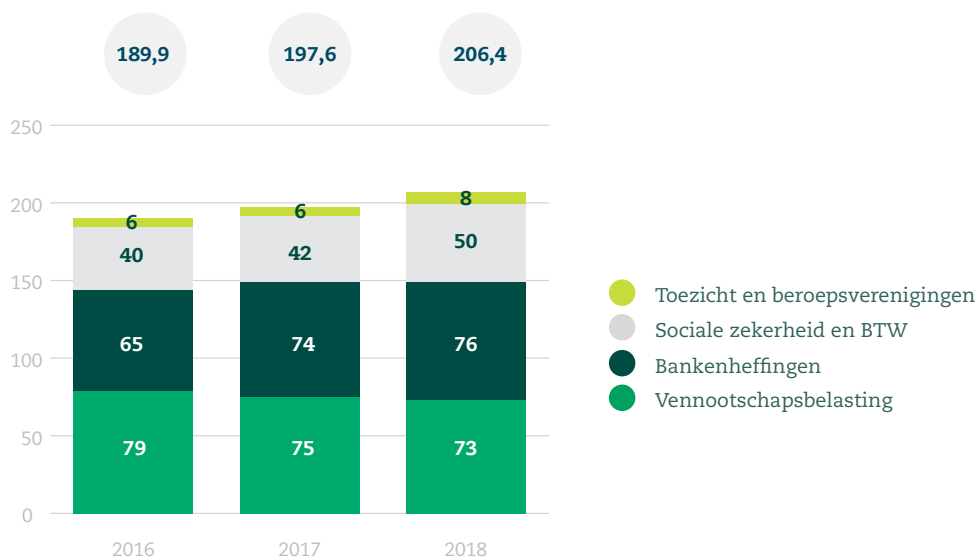
(in miljoen euro en %)



\* 2.593,6 na IFRS 9 aanpassing

## TAKSEN EN BIJDRAGEN AAN OVERHEID, TOEZICHTHOUDERS EN BEROEPSVERENIGINGEN

(in miljoen euro)



# Argenta bouwt klantgedreven en duurzaam aan de toekomst

Directiecomité Argenta  
Eerste rij  
(van links naar rechts):  
Ann Brands en  
Geert Van Hove  
Tweede rij  
(van links naar rechts):  
Inge Ampe,  
Geert Ameloot,  
Marc Lauwers en  
Gert Wauters



In 2018 werden belangrijke stappen gezet om een omvattend transformatieproces op te starten en een inhaalbeweging te maken inzake digitalisering. Een nieuw IT-platform werd operationeel, waarop digitale diensten in de toekomst sneller en beter kunnen worden uitgebouwd.

Commercieel blijft Argenta een keurmerk met een indrukwekkende merkreputatie, klanttevredenheid en Net Promotor Score.



*“Argenta is niet het Gallische dorpje dat met een omheining van houten palen het Romeinse Rijk (met zijn fintech, cloud, ecosystemen, chatbots en robo-advice) wil buiten houden. Maar Argenta blijft in dat Romeinse Rijk wel een geheel eigen en herkenbare plaats claimen, gebaseerd op zijn eigen cultuur en ondernemingswaarden, en met een klare blik op wat er voor de klant echt toe doet.”*

**Jan Gerfontaine** – Voorzitter raad van bestuur



# Contactgegevens

## Inlichtingen

---

Het activiteiten- en duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, het Frans en het Engels. Vragen in verband

met deze verslagen kunt u richten aan [secretariaatdc@argenta.be](mailto:secretariaatdc@argenta.be) of telefonisch via +32 3 285 50 65.

## Klachtenbeheer

---

Bij een klacht of bemerking over de dienstverlening van de Argenta Groep kunt u in eerste instantie contact opnemen met de kantoorhouder van het kantoor waar u klant bent. De kantoorhouders staan altijd paraat en proberen al het nodige te doen om u te helpen. In tweede instantie kunt u zich richten tot de dienst Klachtenbeheer van de Argenta Groep:

### Klachtenbeheer

Belgiëlei 49-53  
B-2018 Antwerpen  
Tel: +32 3 285 56 45  
Fax: +32 3 285 55 28  
[klachtenbeheer@argenta.be](mailto:klachtenbeheer@argenta.be)

## Overzicht van de Argenta-vennootschappen

---

### BELEIDSHOLDING

#### Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

naamloze vennootschap  
Belgiëlei 49-53 - B-2018 Antwerpen  
RPR Antwerpen BTW BE 0475.525.276  
Tel: +32 3 285 51 11 - [info@argenta.be](mailto:info@argenta.be)

### KREDIETINSTELLING

#### Argenta Spaarbank

naamloze vennootschap  
Belgiëlei 49-53 - B-2018 Antwerpen  
RPR Antwerpen BTW BE 0404.453.574  
Tel: +32 3 285 51 11 - [info@argenta.be](mailto:info@argenta.be)

### Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2 - NL-4815 NG Breda  
KvK:34193645 - BTW nummer: NL812949717B01  
Tel: +31 76 543 30 85 - [secretariaat.nederland@argenta.nl](mailto:secretariaat.nederland@argenta.nl)

### BEHEERVENNOOTSCHAP

#### Argenta Asset Management

naamloze vennootschap naar Luxemburgs recht  
27, Boulevard du Prince Henri  
L-1724 Luxembourg  
R.C. Luxembourg B 35185  
Tel.: +352 22 26 55 - [info@argenta.lu](mailto:info@argenta.lu)

### VERZEKERINGSONDERNEMING

#### Argenta Assuranties

naamloze vennootschap  
Belgiëlei 49-53 - B-2018 Antwerpen  
RPR Antwerpen BTW BE 0404.456.148  
Tel: +32 3 285 51 11 - [info@argenta.be](mailto:info@argenta.be)

### Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2 - NL-4815 NG Breda  
KvK: 68915136  
Tel: +31 76 543 30 85 - [secretariaat.nederland@argenta.nl](mailto:secretariaat.nederland@argenta.nl)

### BEHEERVENNOOTSCHAP

#### Arvestar Asset Management

naamloze vennootschap  
Guimardstraat 19 - 1040 Brussel (Etterbeek)  
RPR Brussel 0700.529.248 - [info@arvestar.be](mailto:info@arvestar.be)