



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Activiteiten- en duurzaamheidsverslag

2020

[argenta.be](https://www.argenta.be)



ARGENTA

Inhoud

Voorwoord	3
1.1 Voorwoord door de voorzitter van de raad van bestuur	4
Argenta in 2020	7
Kerncijfers en resultaten 2020	13
3.1 Financiële resultaten	14
3.2 Niet-financiële resultaten	20
Argenta-groepsstructuur en activiteiten-overzicht	23
4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co	24
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	25
4.3 Argenta Spaarbank	25
4.4 Argenta Assuranties	27
Klantbeleving centraal	29
5.1 Argenta als financiële vertrouwenspartner van gezinnen en particulieren	30
5.2 Argenta's productaanbod	32
5.3 Kantorennet	43
5.4 IT-fundamenten voor verdere digitale versnelling	45
5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving	47
Duurzaam Argenta	49
6.1 Inleiding	50
6.2 Duurzaamheidsbevraging	52
6.3 Duurzaamheidsactieplan	52
6.4 Vijf duurzaamheidspijlers	55
6.5 Governance voor duurzaamheid	89
6.6 Rapportering en controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren	90

Corporate governance	95
7.1 Werking en samenstelling van de raden van bestuur	96
7.2 Adviesorganen van de raden van bestuur	98
7.3 Directiecomités en effectieve leiding van Argenta	100
7.4 Geschiktheid en evaluatie	101
7.5 Persoonlijk belang van de bestuurders	102
7.6 Bedrag van de vergoedingen van de leiding	102
7.7 Diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités	105
Contactgegevens	107
8.1 Inlichtingen	108
8.2 Klachtenbeheer	108
8.3 Overzicht van de Argenta-vennootschappen	109
GRI Inhoud Index	111

Dit activiteiten- en duurzaamheidsverslag betreft Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, zijn dochterondernemingen Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, Argenta Asset Management nv en Arvestar Asset Management nv evenals de Argenta-bijkantoren van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in Nederland. Ze vormen samen de Argenta Groep of Argenta.



Het duurzaamheidsverslag is geïntegreerd in het activiteiten- en duurzaamheidsverslag. De inhoud die specifiek betrekking heeft op duurzaamheid is groen gemarkeerd.

Verdere informatie over de wettelijke jaarverslagen van de Argenta-vennootschappen is beschikbaar op www.argenta.be.





01

Voorwoord



ARGENTA

1.1 Voorwoord door de voorzitter van de raad van bestuur

This is the way

In een duister jaar is het moeilijk om lichtpuntjes te vinden. 2020 was het jaar waarin we – zowel privé als zakelijk – met een nieuwe bedreiging te maken kregen die even ongrijpbaar als onberekenbaar was. Zaken die we voorheen als vanzelfsprekend zagen, werden ineens onhaalbaar en gevaarlijk: werken op kantoor, vergaderen, reizen, je dierbaren vastpakken... het kon van de ene op de andere dag niet meer. De angst om besmet te raken en de wetenschap dat er dan een ziektepatroon ontstond waar de medische wetenschap nog geen medicijn voor had, was verstikkend. De immense gevolgen werden steeds duidelijker, het aantal doden en zwaar zieke mensen op intensieve zorgen liep

in twee golven op tot ongekende hoogtes. Die plotselinge en ongekende verandering zorgde er ook voor dat we stil stonden bij wat echt belangrijk is: je eigen omgeving, dicht bij huis, je eigen dorp of stad, je echte knuffelcontacten. Misschien iets waar je voorheen nauwelijks of mogelijk wel te weinig tijd voor had.

Naast het leed, dat dagelijks via radio en tv voelbaar was, kwam er ook een gevoel van verbinding tegen deze onzichtbare vijand. Samen kunnen we dit virus verslaan, als iedereen zich aan de regels houdt, komen we hier samen uit. En dat werkte gelukkig grotendeels goed, er gloort hoop in de vorm van vaccinatie en de grote meerderheid houdt zich aan de voorschriften van de overheid.

Ook Argenta werd op diverse niveaus getroffen door de crisis, maar de veerkracht en de saamhorigheid tegen deze nieuwe uitdaging was groot. We konden ons nieuwe kantoor niet in, maar virtueel bleven we dicht bij elkaar en onze klanten, wat uiteindelijk resulteerde in een zakelijk gezien succesvol jaar.

Ik zie een treffende vergelijking met de serie *The Mandalorian*: voor degenen die deze nog niet gezien hebben, zal ik geen spoilers over het verhaal geven, maar ik was als Star Wars-fan echt omver geblazen.

Het verhaal is simpel: een man met principes moet een klein wezen veilig naar zijn bestemming voeren om iets wat hulpeloos lijkt zijn eigen kracht te laten ontdekken. Beeld en muziek zuigen je mee het verhaal in en nemen je mee naar werelden die je deels herkent, maar toch nieuw zijn.

Wat maakt dan de serie zo goed dat ze zelfs de meest kritische fans enthousiast maakt?



Marc van Heel
Voorzitter raad van bestuur

Hoe komt het dat ook zonder George Lucas (hij verkocht zijn bedrijf in 2012 aan Disney) de Star Wars-franchise weer zo succesvol is?

Daarvoor is vooral de combinatie van baanbrekende opnametechniek en ouderwets tekenwerk verantwoordelijk. Zonder te technisch te worden, is vooral de mogelijkheid om achtergronden en acteerwerk in real time, en met de juiste belichting op te nemen - in camera - baanbrekend. Geen acteurs die in groene of blauwe achtergronden staan en waar in post-productie nog veel en duur werk moest worden gedaan. Het relatief kleine Industrial Light en Magic pionierde de technologie en John Favreau, de nieuwe regisseur, zag de enorme mogelijkheden die dit bood. Dankzij goede acteurs, sterke muziek en een goed distributiesysteem is het een succesverhaal geworden.

De parallel die ik zie voor de toekomst van Argenta, is dat we moeten koesteren wat we uit het verleden meenemen: onze kernwaarden en de onverminderde focus op onze klanten. We zijn bezig het begrip purpose in te vullen voor Argenta: wie zijn we in de kern en wat betekent dat voor ons en onze klanten. Herkennen ze onze purpose en kunnen we onze klanten tot onze fans rekenen? Raken we ook een snaar bij degenen die nog geen klant zijn, maar het wel willen worden? Hoe krijgen we onze kantoorhouders enthousiast voor veranderingen in onze distributie en hoe ondersteunen we hen optimaal?

We denken ook intensief na over de technologie die voor ons relevant is en zoeken de mogelijkheden om die effectief in te zetten. Wat is nodig en wat is mogelijk? Kunnen we baanbrekend en innovatief zijn en de klantverwachtingen niet alleen invullen,

maar zelfs overtreffen? Hebben we misschien technologische knuffelcontacten nodig? En hoe gaan we om met nieuwe uitdagingen, zoals de klimaatcrisis en de nood aan een duurzame samenleving? Argenta wil zijn verantwoordelijkheid opnemen door een positieve impact op de maatschappij te genereren en verfijnde hiervoor in 2020 zijn duurzame strategie voor de komende jaren.

Maar net als bij het maken van een film, draait het uiteindelijk om het team. Hoe goed werken we samen, vertrouwen we op elkaar? Kunnen we boven onszelf uitstijgen en iets echt uitzonderlijks creëren?

Mijn hoop is dat we samen verder aan ons eigen succesverhaal kunnen werken. Meer dan ooit wordt van iedereen gevraagd ondernemend te zijn en de mogelijkheden te zien die 2021 en verder ons zullen brengen. Onze klanten bevestigen dat we door dicht bij hen te zijn en pragmatische antwoorden op hun financiële behoeftes te formuleren - die ook nog betaalbaar en duurzaam - zijn op de juiste weg zitten. Ons verhaal is een serie die nog niet af is, er zijn nog meerdere delen voor de boeg.

In 2021 kijken we samen en hopelijk coronavrij terug op 65 jaar Argenta. Dat is een hele mijlpaal en zeker iets om trots op te zijn. We kunnen ondanks het moeilijke jaar 2020 weer een indrukwekkend resultaat aan de lange reeks successen toevoegen, waarvoor ik alle medewerkers, kantoorhouders en uiteraard onze klanten hartelijk wil danken.

Gezamenlijk vooruitkijken en dromen omzetten is wat Argenta nog verder zal brengen. Of in de taal van The Mandalorian: THIS IS THE WAY.





02

Argenta in 2020



ARGENTA

2. Mijlpalen 2020



Coronalockdown: telewerk voor de hoofdzetelmedewerkers, kantoren enkel open op afspraak

Aansluitend op de beslissingen van de Nationale Veiligheidsraad werd het telewerk voor bijna alle hoofdzetelmedewerkers veralgemeend. Dit gedurende de rest van 2020 en ondanks de oplevering in september van de vernieuwde hoofdzetel. Dit had geen noemenswaardige impact op de werking en performantie van Argenta, al kijken alle medewerkers ernaar uit om weer fysiek samen te kunnen werken.

De Argenta-kantoren bleven open op afspraak en waren steeds telefonisch of via mail bereikbaar voor de klanten.

Argenta heeft de 'doe-het-zelf-zone' in de app aanzienlijk uitgebreid en heeft nog meer ingezet op communicatie met de klant via sociale media, mail en de Argenta-website.

SNP EMTN uitgifte

Zowel in januari als in oktober 2020 gaf Argenta senior non-preferred obligaties uit voor professionele beleggers. In totaal werd er voor 1 miljard euro geplaatst bij diverse investeerders uit onder meer de Benelux, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Scandinavië. Deze uitgiftes vormen een extra buffer ter bescherming van de gewone schuldeisers van Argenta en ondersteunen zo de S&P-rating van Argenta Spaarbank.

januari

maart

maart

maart

2020
FUND
AWARDS
DE TIJD
L'ECHO

Argenta-pensioenspaarfonds wint de Fund Award van De Tijd en L'Echo in de categorie 'Pensioenspaarfonds'

De Award werd toegekend op basis van de prestaties van het fonds in de loop van 2019. Het Argenta-pensioenspaarfonds wordt beheerd door Arvestar Asset Management, een joint venture tussen Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management (DPAM).

Drinkfontein voor de Antwerpse daklozen en paaseitjes voor het Sint-Vincentiusziekenhuis

Warm Argenta, Investar en Argenta schonken in maart 2020 elk 2.333 euro aan Free Clinic (samen 7.000 euro) voor de aanleg van een drinkfontein. Hierdoor hebben de Antwerpse daklozen steeds toegang tot drinkwater en kunnen ze regelmatig hun handen wassen, cruciaal in tijden van corona.

De paaseitjes die door corona niet op de hoofdzetel konden worden verdeeld, werden geschonken aan het personeel van het Sint-Vincentiusziekenhuis, dat zich vlakbij de hoofdzetel van Argenta bevindt. Een hart onder de riem voor de zorgkundigen tijdens de eerste piek van de coronacrisis!



Steunmaatregelen aan gezinnen getroffen door corona via betalingsuitstel

5.134 kredietleners en verzekerden in België en Nederland konden bij Argenta terecht voor betalingsuitstel. Argenta helpt hiermee de klanten een moeilijke financiële periode te overbruggen. De looptijd van het krediet wordt verlengd met het aantal maanden waarvoor de klant betalingsuitstel heeft gekregen.

maart

april

Meest klantvriendelijke bank-verzekeraar

Argenta Spaarbank wordt erkend als meest klantvriendelijke bank en Argenta Assuranties als meest klantvriendelijke verzekeraar van België in 2020, op basis van een onderzoek door consultancybureau goCX.

juni

juni

Totale gelden onder beheer overstijgen 50 miljard euro

De totale activa onder beheer overschreden in de eerste jaarhelft voor het eerst de kaap van 50 miljard euro, een aangroei met 2,7 %. De aangroei van de totale activa onder beheer voor heel 2020 was 3,6 miljard euro en dat eindigde op 52,4 miljard euro. Vooreerst groeide het uitstaande bedrag op zicht- en spaarrekeningen in België met 1,6 miljard euro, een record gedreven door lagere uitgaven en een sterker spaargedrag tijdens de lockdown. Daarnaast steeg de interesse in de bancaire en verzekeringsfondsen met als resultaat een nettoproductie van 671 miljoen euro.

juni

juli

Brigitte Buyle hoofd van IT

Als hoofd van IT is Brigitte Buyle verantwoordelijk voor de aansturing van de IT-afdelingen van Argenta. Haar komst betekent meteen een gelijke vertegenwoordiging van mannen en vrouwen binnen het directiecomité van Argenta Assuranties.



Assurando

Met Assurando vervangt Argenta de systemen voor schadeverzekeringen voor de kantoren en hoofdzetelmedewerkers. De nieuwe software laat toe om flexibel de evoluties in de markt te kunnen volgen.

Nieuwe cao

Onder meer op basis van een bevraging bij de medewerkers, hebben Argenta en de sociale partners een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voor de hoofdzetelmedewerkers afgesloten. De belangrijkste aanpassingen zijn de invoering van minimaal 2 dagen telewerk per week voor bijna alle hoofdzetelmedewerkers, ook na de coronacrisis, en de aanpassing van de arbeidstijden. De cao is een volgende stap binnen de Argenta-visie rond 'Gezonde Groei'.

Meer dan 10 miljard euro aan beleggingen onder beheer

Met de lancering van het Argenta Invest Plan is beleggen nu meer toegankelijk voor een groter publiek. Dat kan laagdrempelig (vanaf 25 euro per maand), eenvoudig (keuze uit een beperkt aantal fondsen en volgens de risicobereidheid van de klant) en persoonlijk (met een beleggingsadviseur die de klant door en door kent). Op de Argenta-website kan de klant via de beleggingssimulator zelf berekenen wat meer opbrengt: sparen of beleggen.

KPMG, Global Customer Experience Excellence Report

In het derde KPMG Global Customer Experience Excellence Report, een speciale editie van hun rapport over klantbeleving naar aanleiding van COVID-19, staat Argenta op de eerste plaats op het vlak van klantbeleving in België. Het KPMG-rapport is het resultaat van een wereldwijd onderzoek over klantbeleving met 4 miljoen klantevaluaties van zo'n 3.500 merken.

Overdracht Nederlandse verzekeringsportefeuille aan Waard Leven

Argenta koos voor Waard Leven omdat deze verzekeraar, net als Argenta, de klant echt centraal stelt. Aan de polissen en voorwaarden voor de klanten verandert niets. De verkoop aan Waard past in de strategie van Argenta Nederland om te focussen op wonen en vermogen.



augustus

augustus

oktober

augustus

september

Online klant worden

Via de app kan iedereen nu op 5 minuten Argenta-klant worden. De nieuwe klant opent een zichtrekening, vraagt een debetkaart en een internetbankierenabonnement aan en kiest een Argenta-kantoor. Online klant worden is een aanvulling op de sterke dienstverlening waarvoor Argenta bekend staat.



Vernieuwde hoofdzetel

In 2020 herrees, op exact dezelfde plaats waar Karel Van Rompuy 65 jaar geleden het eerste Argenta-kantoor opstartte, de vernieuwde en uitgebreide hoofdzetel van Argenta, ongeveer 30.000 m² groot.

De eigenaar en bouwheer Investar, van wie Argenta de gebouwen huurt, zorgde voor een eigentijds kantoorgebouw dat beantwoordt aan de hedendaagse manier van werken en combineert comfort met talrijke digitale maar ook duurzame en energie-efficiënte technieken.

De huur van de kantoren aan De Veldekens in Berchem werd beëindigd en de Argenta-medewerkers kunnen, zodra de telewerkplicht wordt opgeheven, terug samen aan de slag op één stadscampus aan de Belgiëlei en Lamorinièrestraat.



S&P-rating

S&P bevestigt de langetermijncreditrating van Argenta Spaarbank op A- met stabiele outlook. De macro-economische onzekerheid van de Belgische en Nederlandse economie die gecreëerd werd door de COVID-19-pandemie, werd hierbij gecompenseerd door de stabiele parameters in het businessmodel van Argenta en gesterkt door de uitgifte begin oktober 2020 van een senior non-preferred obligatie.

Sportief de wereld rond

De uitdaging van Warm Argenta om in december de wereld rond te stappen/lopen/fietsen (40.075 km) hebben de Argenta-medewerkers met glans behaald. Met meer dan 3.500 sportmomenten die geregistreerd werden in de Strava-club 'Warm-Argenta' werd 43.233,44 km afgelegd. Dat de medewerkers zich ook in coronatijden kunnen inspannen voor het goede doel is hierbij dus zeker bewezen! Als beloning voor deze prestatie stort Argenta 20.000 euro op de goede-doelenrekening van Warm Argenta.

Nieuwe versie Argenta Internetbankieren

De nieuwe versie van Argenta Internetbankieren is sneller en eenvoudiger met extra functionaliteiten zoals het raadplegen van kaartlimieten, blokkeren en opnieuw activeren van domiciliëringen.

oktober

november

december

december

december

Pensioensparen via de app

Argenta-klanten kunnen voortaan ook via de app een pensioenspaarrekening openen.

Dit kadert in de verbreding van het digitaal aanbod. De Argenta-app is gebruiksvriendelijker dan de gemiddelde app. In de lijst met traditionele banken staat Argenta zelfs in de top 3.

Dat blijkt uit een onderzoek van D-Rating. De Argenta-app kent een sterke stijging qua gebruikers en scoort met 4,5 op 5, zowel bij IOS als Android, erg goed.



Warm Argenta

Ondanks het telewerk laten de Argenta-medewerkers elkaar en de samenleving niet los! Warm Argenta organiseerde een aantal hartverwarmende (coronaveilige) initiatieven om samen een goed doel te steunen. Een verjaardagskalender met foto's genomen door Argenta-medewerkers, een Argenta-kookboek met onze favoriete gerechten, een online quiz, een sportieve uitdaging... zorgden ondanks het telewerk voor een mooie opbrengst en voor meer verbondenheid tussen de medewerkers.





03

Kerncijfers en resultaten 2020



ARGENTA

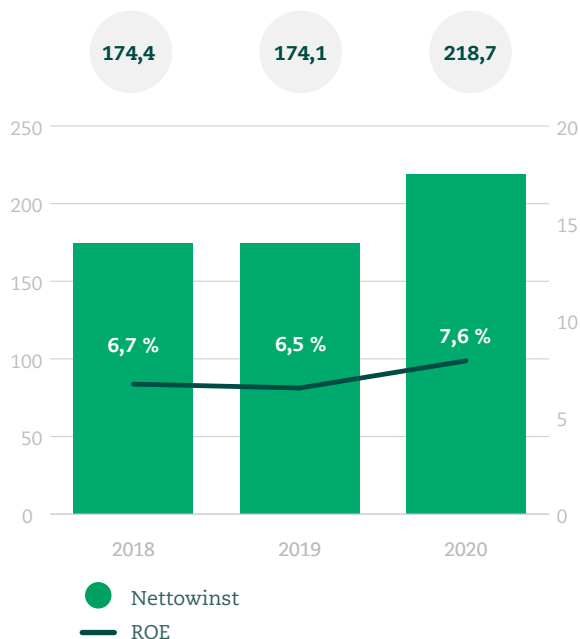
3. Kerncijfers en resultaten 2020



3.1 Financiële resultaten

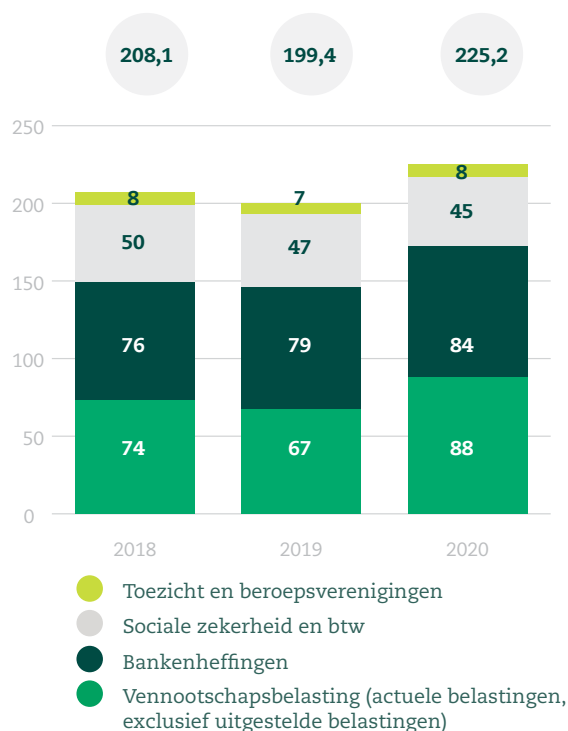
NETTOWINST & RETURN ON EQUITY

(in miljoen euro en %)



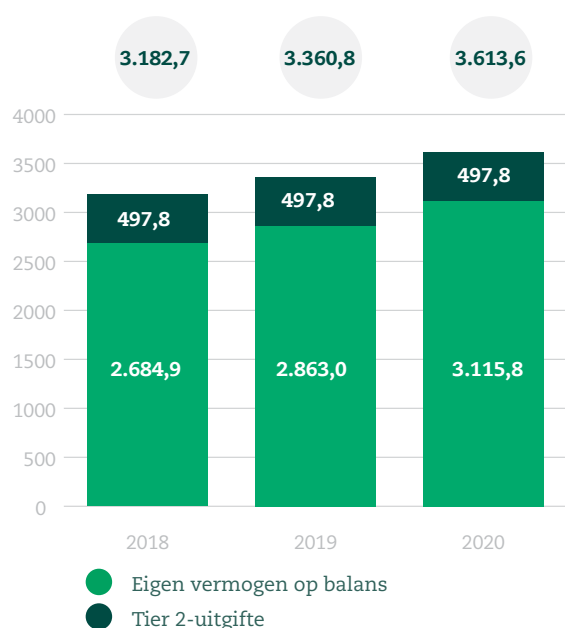
TAKSEN EN BIJDRAGEN AAN OVERHEID, TOEZICHTHOUDERS EN BEROEPSVERENIGINGEN

(in miljoen euro)



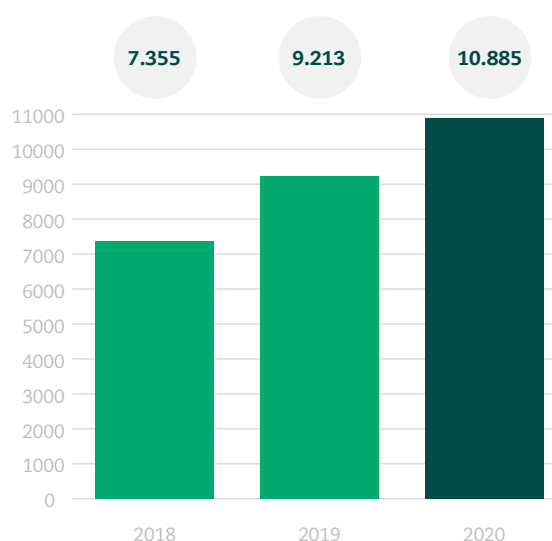
TOTAAL EIGEN VERMOGEN

(in miljoen euro)



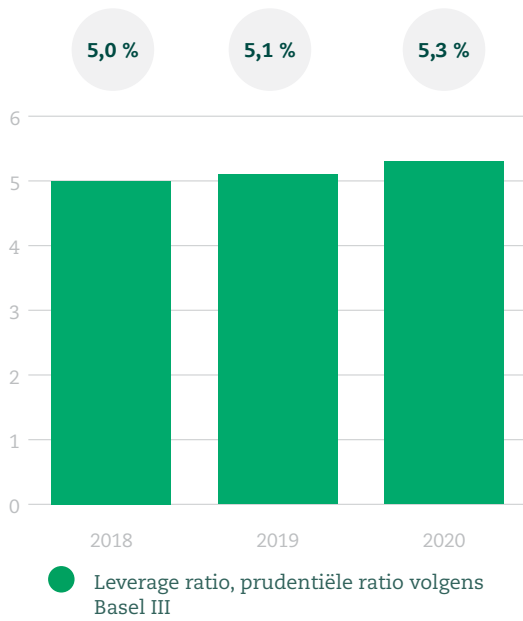
TOTAAL BELEGGINGSPRODUCTEN ONDER BEHEER

(in miljoen euro)



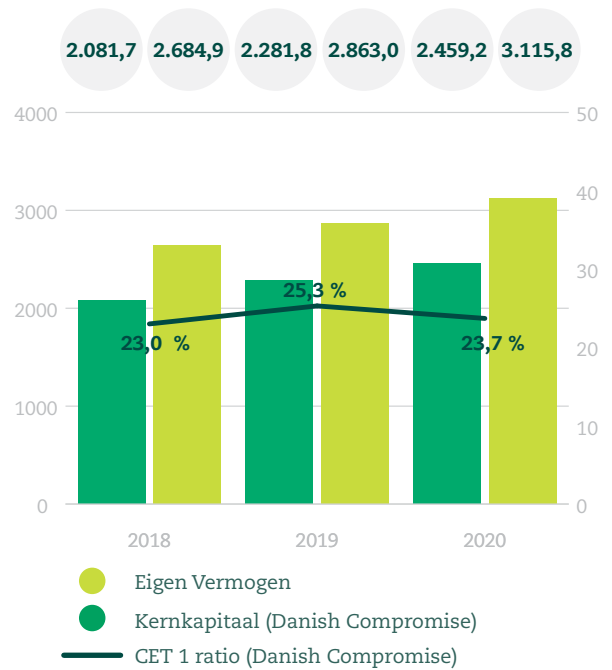
LEVERAGE RATIO

(in %)



EIGEN VERMOGEN, KERNKAPITAAL EN COMMON EQUITY TIER I-RATIO

(in miljoen euro en %)



INCASSO VERZEKERINGEN

(in miljoen euro)



3.1.1 Balans (in euro)

Activa	31.12.2019	31.12.2020
Kasmiddelen en tegoeden bij centrale banken en overige direct opvraagbare deposito's	2.640.476.141	3.027.192.763
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	2.342.550	960.263
Financiële activa inzake unit-linked verzekeringscontracten (tak 23)	2.385.325.837	2.642.811.557
Financiële activa voor niet-handelsdoeleinden verplicht gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	135.684.092	139.614.545
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	4.899.569.531	5.043.170.122
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	38.526.529.137	40.797.385.761
Derivaten gebruikt ter afdekking	4.135.142	3.248.972
Veranderingen in reële waarde van afgedekte posities bij afdekking van het renterisico van een portefeuille	571.941.790	768.565.472
Investerings in dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde deelnemingen	2.584.000	2.584.000
Materiële activa	27.144.407	80.155.227
Materiële vaste activa	25.994.997	79.020.719
Vastgoedbeleggingen	1.149.410	1.134.508
Immateriële activa	159.396.846	148.375.048
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Overige immateriële activa	61.246.386	50.224.588
Belastingvorderingen	22.580.628	23.470.410
Actuele belastingvorderingen	3.209.420	17.688.150
Uitgestelde belastingvorderingen	19.371.208	5.782.260
Activa uit hoofde van verzekerings- en herverzekeringscontracten	22.628.296	29.736.890
Overige activa	226.772.979	284.637.928
Vaste activa en groepen activa die worden afgestoten geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	367.784.197	0
Totaal activa	49.994.895.573	52.991.908.958

Verplichtingen en eigen vermogen	31.12.2019	31.12.2020
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	1.216.696	465.526
Financiële verplichtingen inzake unit-linked verzekeringscontracten (tak 23)	2.385.325.837	2.642.811.557
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	40.266.470.279	38.801.221.234
Deposito's van centrale banken	47.471.427	236.396.243
Deposito's van kredietinstellingen	95.513.992	224.751.332
Deposito's van andere dan centrale banken en kredietinstellingen	35.967.539.125	38.188.316.014
Niet-achtergestelde uitgegeven schuldbewijzen	3.168.041.068	0
Achtergestelde uitgegeven schuldbewijzen	532.656.609	0
Overige financiële verplichtingen	455.248.057	151.757.645
Derivaten gebruikt ter afdekking	684.439.863	889.545.635
Veranderingen in reële waarde van afgedekte posities bij afdekking van het renterisico van een portefeuille	0	0
Voorzieningen	3.969.730	3.524.092
Belastingverplichtingen	31.400.678	27.402.118
Actuele belastingverplichtingen	8.909.309	5.477.152
Uitgestelde belastingverplichtingen	22.491.369	21.924.966
Passiva uit hoofde van verzekerings- en herverzekeringscontracten	3.089.121.459	3.113.005.847
Overige verplichtingen	299.590.792	270.647.761
Verplichtingen die deel uitmaken van groepen activa die worden afgestoten geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	370.338.313	0
Totale verplichtingen	47.131.873.644	49.875.910.561
Eigen vermogen toerekenbaar aan de eigenaars van de moedermaatschappij	2.862.882.883	3.115.998.397
Eigen vermogen toerekenbaar aan de minderheidsbelangen	139.046	0
Totaal eigen vermogen	2.863.021.929	3.115.998.397
Totale verplichtingen en eigen vermogen	49.994.895.573	52.991.908.958

3.1.2 Resultatenrekening (in euro)

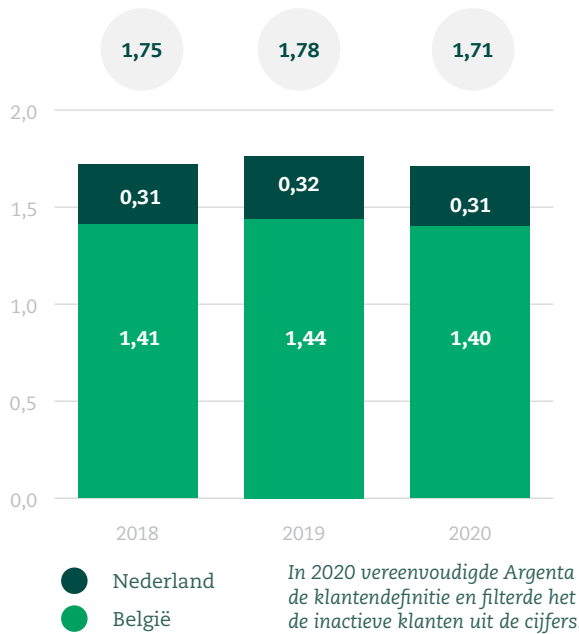
	31.12.2019	31.12.2020
Totale exploitatiebaten	660.991.442	739.622.645
Netto rentebaten	630.920.927	669.292.685
Rentebaten	922.316.711	913.039.459
Rentelasten	-291.395.785	-243.746.774
Dividendinkomsten	4.925.477	4.499.011
Netto baten uit provisies en vergoedingen	-9.509.728	10.267.627
Baten uit provisies en vergoedingen	163.796.208	194.583.452
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-173.305.936	-184.315.825
Gerealiseerde winsten of verliezen uit financiële activa en verplichtingen niet gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	8.300.394	7.087.646
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	6.401.968	3.922.761
Financiële activa en verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	1.898.426	3.164.886
Winsten of verliezen uit financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	-4.829.371	-631.117
Winsten of verliezen uit financiële activa voor niet-handelsdoeleinden verplicht gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	11.480.666	886.254
Winsten of verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	-4.287.046	1.266.542
Gerealiseerde winsten of verliezen uit niet-financiële activa	-103.301	6.322
Netto baten uit verzekerings- en herverzekeringscontracten	6.955.106	28.505.435
Netto overige exploitatiebaten	17.138.319	18.442.239
Overige exploitatiebaten	21.701.011	20.932.417
Overige exploitatielasten	-4.562.692	-2.490.178
Administratieve lasten	-395.110.900	-402.359.598

	31.12.2019	31.12.2020
Personeelslasten	-87.284.948	-102.604.564
Overige administratieve lasten	-307.825.952	-299.755.034
Afschrijvingen	-32.784.318	-31.059.370
Materiële vaste activa	-8.374.715	-9.958.141
Vastgoedbeleggingen	-17.401	-17.903
Overige immateriële activa	-24.392.201	-21.083.327
Herzieningswinsten of (-) -verliezen	0	-3.258.931
Voorzieningen of terugneming van voorzieningen	3.993.350	-449.173
Bijzondere waardeverminderingen of terugneming van bijzondere waardeverminderingen	-2.943.321	-21.895.769
Financiële activa (schuldbewijzen) gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	-495.180	-3.513.507
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-2.448.141	-17.997.635
Goodwill	0	0
Materiële vaste activa	0	-384.627
Winst of verlies voor belastingen uit doorlopende activiteiten	234.146.253	280.599.804
Belastinglasten in verband met doorlopende activiteiten	-60.073.256	-82.848.994
Winst of verlies na belastingen uit doorlopende activiteiten	174.072.996	197.750.810
Winst of verlies voor belastingen uit beëindigde activiteiten	0	27.878.540
Belastinglasten in verband met beëindigde activiteiten	0	-6.910.245
Winst of verlies na belastingen op beëindigde activiteiten	0	20.968.296
Winst of verlies over het jaar	174.072.996	218.719.105
Winst of verlies toerekenbaar aan de eigenaars van de moedermaatschappij	173.989.604	218.564.954
Winst of verlies toerekenbaar aan de minderheidsbelangen	83.392	154.152

3.2 Niet-financiële resultaten

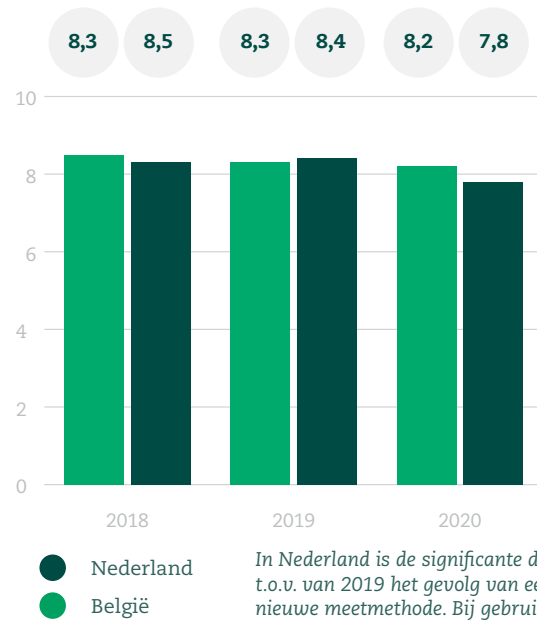
Klanten

AANTAL KLANTEN
(in miljoenen)



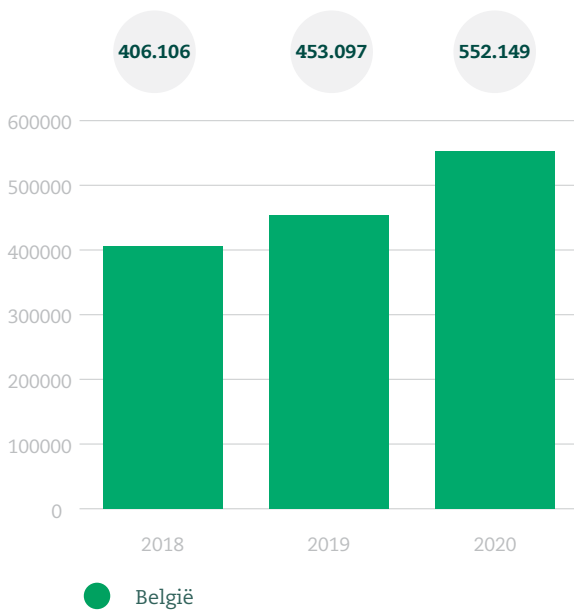
In 2020 vereenvoudigde Argenta de klantdefinitie en filterde het de inactieve klanten uit de cijfers. De bruto instroom klanten van Argenta steeg in 2020 met 9%.

TEVREDENHEID KLANTEN
(op 10)

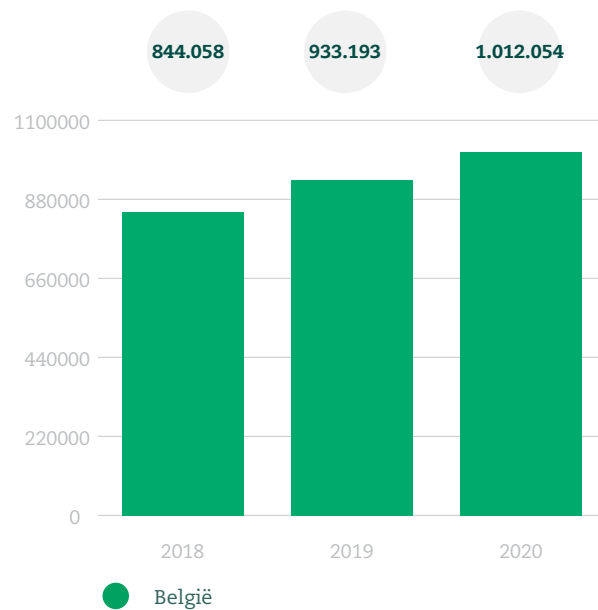


In Nederland is de significante daling t.o.v. van 2019 het gevolg van een nieuwe meetmethode. Bij gebruik van de nieuwe methode is het cijfer voor 2019 ook 7,8. De klanttevredenheid blijft dus in 2020 op hetzelfde niveau.

AANTAL GEBRUIKERS ARGENTA-APP

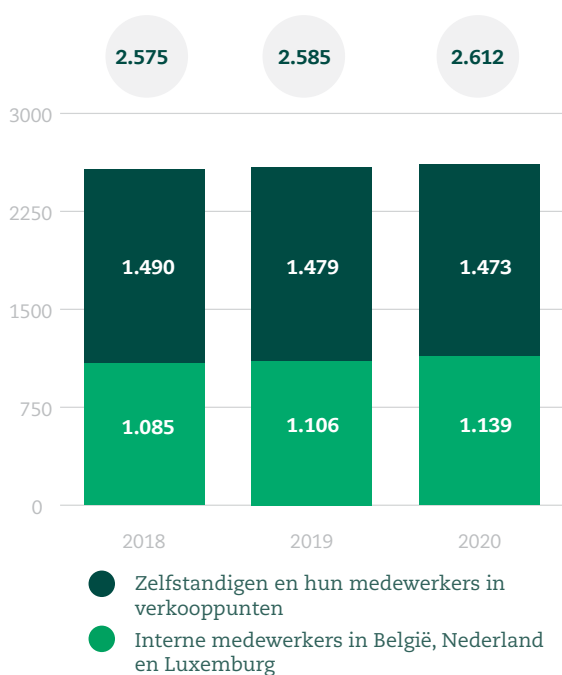


AANTAL ABONNEMENTEN INTERNETBANKIEREN

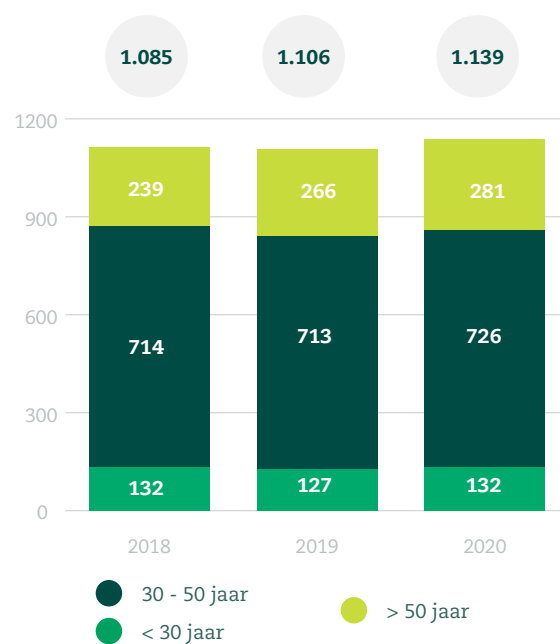


Medewerkers

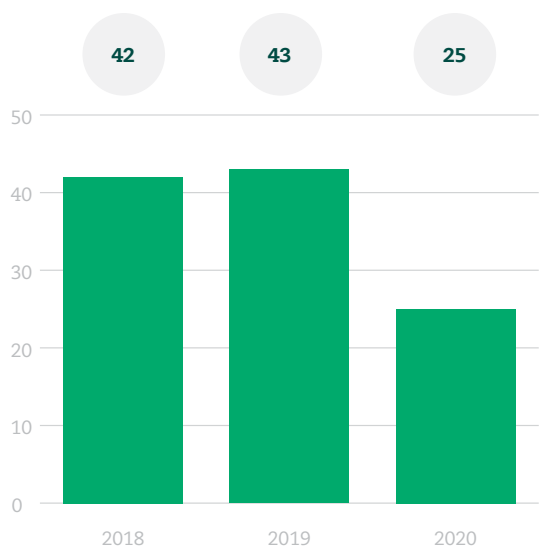
AANTAL MEDEWERKERS



LEEFTIJD INTERNE MEDEWERKERS IN BELGIË, NEDERLAND EN LUXEMBURG

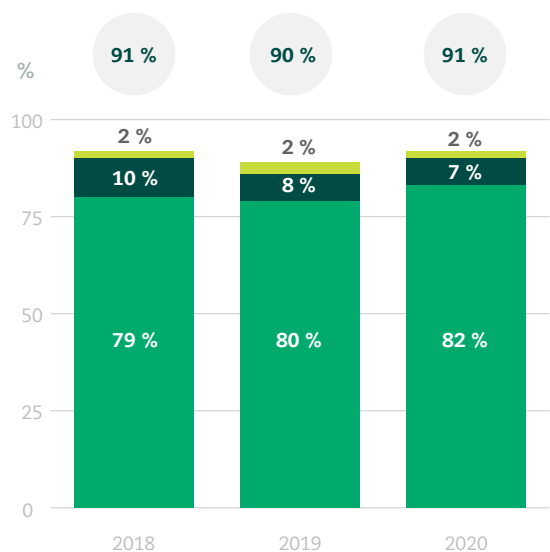


GEMIDDELD AANTAL UREN OPLEIDING PER MEDEWERKER



De sterke daling is gerelateerd aan de coronalockdown, zie 6.4.1

IMPACT OP DE ECONOMIE DOOR HERINVESTING VAN AANGETROKKEN GELDEN VAN KLANTEN



- Leningen aan lokale, regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking
- Herbelegging in staatslening
- Leningen aan gezinnen





04

Argenta- groepsstructuur en activiteiten- overzicht



ARGENTA

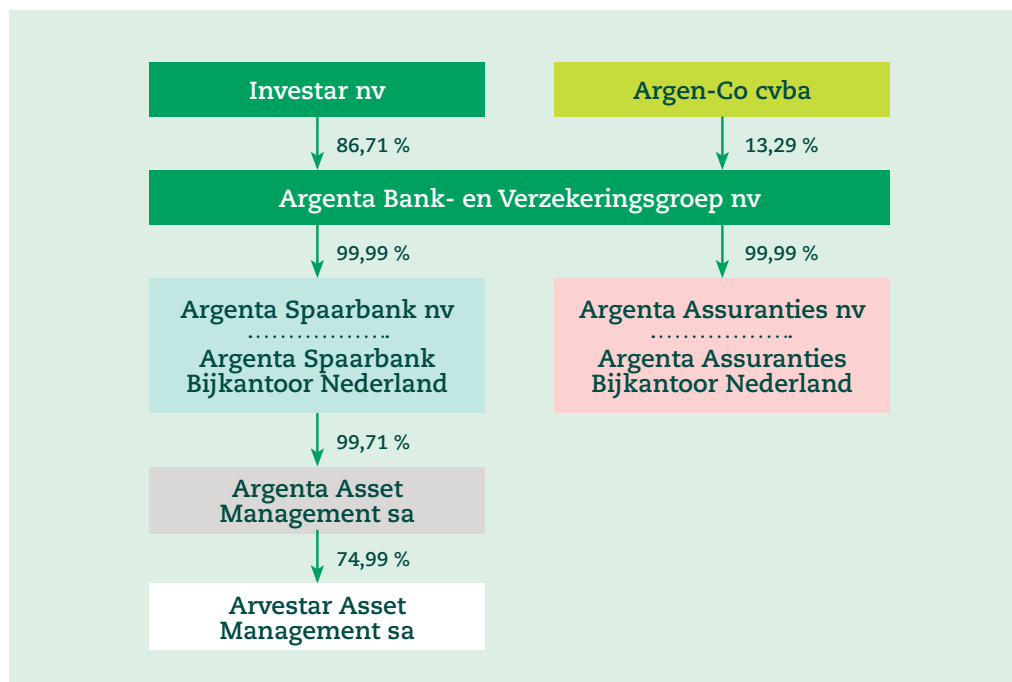


4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht

4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co

De aandelen van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep worden voor 86,71 % aangehouden door de Investeringsmaatschappij Argenta nv (hierna

Investar), een gemengde financiële holding, en voor 13,29 % door Argenta Coöperatieve cvba (hierna Argen-Co).



4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is de beleidsholding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten omvatten Interne Audit, Juridische Zaken, Organisatie & Talent, Compliance, Risk & Validatie en Non-financial riskmanagement & Supervisory Office, die voor alle Argenta-vennootschappen centraal georganiseerd zijn.

Interne Audit, Compliance en Risk (risicobeheerfunctie – die zelf de extern uitbestede actuariële functie aanstuurt) zijn de wettelijk voorgeschreven onafhankelijke controlefuncties.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep consolideert en staat in voor het gemeenschappelijk aansturen van zijn

dochtervennootschappen Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Alle participaties binnen Argenta zijn (quasi) 100 %-participaties zodat geen (andere dan zuiver formele) minderheidsbelangen moeten worden gerapporteerd. De enige uitzondering hierop vormt de in 2018 opgerichte beheersvennootschap Arvestar Asset Management, waarin Argenta Asset Management een meerderheidsbelang aanhoudt van 74,99 %.

België en Nederland vormen de geografische markten waarin de vennootschap commercieel actief is.

4.3 Argenta Spaarbank

Argenta Spaarbank is een Belgische kredietinstelling en vormt samen met haar bijkantoor in Nederland en de beheersvennootschappen Argenta Asset Management en Arvestar Asset Management de bankpool van de Argenta Groep. Argenta Spaarbank biedt bancaire producten aan op maat van particulieren en gezinnen en heeft vier kernactiviteiten.

Activiteiten in België

De vier kernactiviteiten zijn de volgende:

1. **Bankieren:** het ter beschikking stellen van betaalmiddelen zoals zichtrekeningen, betaalkaarten, kredietkaarten en effectenrekeningen;
2. **Sparen:** het aantrekken van spaargelden;
3. **Beleggen:** het aanbieden van beleggingsfondsen beheerd door Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management of door externe fondsenbeheerders;
4. **Lenen:** het verstrekken van woonkredieten en leningen op afbetaling.



De gelden van particulieren die via sparen en bankieren worden aangetrokken, herinvesteert Argenta voor 82% bij particulieren en gezinnen onder de vorm van woonkredieten. Daarnaast belegt Argenta Spaarbank 9 % in overheidsleningen van internationale, nationale, regionale en lokale overheden. Dit gebeurt onder andere via de financiering van lokale projecten door rechtstreekse investeringen in steden en gemeenten, overheidsbedrijven en infrastructuur (via publiek-private samenwerkingen). Ten slotte belegt Argenta Spaarbank in private woonzorgcentra en andere vormen van zorgvastgoed en in liquide effecten die worden geselecteerd op basis van duurzaamheidscriteria, zie 6.4.3.

Arvestar Asset Management

Arvestar Asset Management, een joint venture tussen Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management, werd opgericht in 2018. Arvestar Asset Management beheert de Argenta-pensioenspaarfondsen en de Argenta DP Allocation fondsen. Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management houden elk respectievelijk 74,99 % en 25,01 % van de aandelen aan.

De Argenta-pensioenspaarfondsen overschreden in december 2020 voor het eerst de kaap van 2,3 miljard euro beheerd vermogen. Arvestar had in totaal 3,6 miljard activa onder beheer.

Op 31 december 2020 bouwen 167.847 Argenta-klanten hun aanvullend pensioen op via de Argenta-pensioenspaarfondsen.

Activiteiten in Luxemburg

Argenta Asset Management is een Luxemburgse vennootschap die instaat voor het beheer en de centrale administratie van de Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten van Argenta met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht, namelijk Argenta-Fund sicav en Argenta Portfolio sicav.

Argenta Portfolio is een fonds van fondsen – ook wel dakfonds genoemd. Dit betekent dat tegoeden van diverse compartimenten belegd worden in andere beleggingsfondsen die verschillen op het vlak van risico en beleggingshorizon.

Het is de bedoeling om aan de beleggers een aantrekkelijk rendement te verschaffen door te investeren in een selectie beleggingen die in lijn liggen met het risicoprofiel van de klant.

Activiteiten in Nederland

Argenta is al sinds 1997 actief in Nederland, waar het sinds eind 2003 een bijkantoor heeft in Breda. Dat staat in voor de productie van woonkredieten en het aantrekken van spaargelden in de Nederlandse markt.

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt.

De concurrentie op de markt voor Nederlandse woonkredieten blijft toenemen. Daarmee stijgt ook het belang om onderscheidend te blijven richting

consumenten en adviseurs. In 2020 heeft het bijkantoor daarom een nieuwe merkpositionering ontwikkeld: Argenta, de woonbank. De positionering sluit aan bij Argenta, maar richt zicht vanuit haar kern in Nederland meer op de categorie wonen. 'Als woonbank' is een onderscheidende propositie ontwikkeld, die in eerste instantie in 2020 richting de medewerkers en onafhankelijke adviseurs is gepresenteerd. In 2021 zullen ook Nederlandse consumenten op een verfrissende manier kennismaken met de nieuwe merkpositionering van Argenta in Nederland.

4.4 Argenta Assuranties

Activiteiten in België

Argenta Assuranties is een Belgische verzekeringsonderneming met als doel het financieel vermogen van particulieren en gezinnen veilig te stellen via enerzijds schade- en gezondheidsverzekeringen

(familiale verzekering, brand-, auto- en hospitalisatieverzekering) en anderzijds leven- en overlijdensverzekeringen, waaronder de schuldsaldoverzekeringen. Daarnaast biedt Argenta Assuranties beleggingsverzekeringen aan onder de vorm van tak 23-producten.

Naast de verzekeringsactiviteit draagt Argenta Assuranties ook bij tot het stimuleren van de reële economie door de ontvangen verzekeringspremies te investeren in woonkredieten, liquide effecten en in aandelen die worden geselecteerd op basis van duurzaamheidscriteria.



Activiteiten in Nederland

Na het stopzetten van de verzekeringsactiviteiten in Nederland in 2018, werd in november 2019 een overeenkomst gesloten met de Nederlandse verzekeraar Waard Leven voor de overname van de Nederlandse levensverzekeringsportefeuille. Waard Leven stelt, net als Argenta, de klant echt centraal.

Deze overdracht werd succesvol afgerond op 31 augustus 2020. Aan de polissen en voorwaarden voor de klanten verandert niets. De verkoop aan Waard past in de strategie van Argenta Nederland om te focussen op wonen en vermogen.





05

**Klantbeleving
centraal**



ARGENTA

5. Klantbeleving centraal



5.1 Argenta als financiële vertrouwenspartner van gezinnen en particulieren

Al sinds de oprichting in 1956 weerspiegelen de Argenta-producten en -dienstverlening de Argenta-waarden: Dichtbij, Ondernemend, Pragmatisch en Eenvoudig. Argenta blijft focussen op

bankieren en verzekeren voor en door mensen, rechttoe rechtaan, prijsbewust en in alle transparantie in lijn met de Argenta-waardepromissie:

ARGENTA-WAARDEPROMISSIE



Rechttoe rechtaan

- ✓ Argenta biedt eenvoudige en eerlijke producten en diensten op kantoor en online aan.
- ✓ Argenta levert alle gangbare digitale toepassingen, zonder daarbij de eerste te moeten zijn.



Prijsbewust

- ✓ Dagelijks bankieren bij Argenta is gratis. Voor alle andere producten en diensten streeft Argenta naar een zo goedkoop mogelijk aanbod.
- ✓ Bij Argenta geen onverwachte kosten, we zetten in op eenvoud en transparantie.



Vertrouwenspartner

- ✓ Argenta zet in op persoonlijke en langdurige relaties.
- ✓ Argenta geeft advies op maat, de Argenta-kantoorhouder is hierbij cruciaal.
- ✓ Op belangrijke momenten is Argenta er voor de klant.



Duurzaam

- ✓ Argenta is niet beursgenoteerd en deelt geen bonussen uit.
- ✓ Argenta is een Belgische, lokaal verankerde bank.
- ✓ Argenta investeert in duurzame projecten van onze klanten, niet in olie, steenkool of wapens.

De klant kan 24/7 bij Argenta terecht op de app en via internetbankieren. Daarenboven staan de kantoren klaar om hun klanten persoonlijk advies te bieden. Dit was ook zo tijdens de coronacrisis in 2020. De kantoorhouders en hun medewerkers bleven steeds via telefoon of mail bereikbaar om hun klanten verder te helpen. Klanten konden na afspraak terecht op kantoor. Voor de gezondheid van klanten en de medewerkers werden strikte veiligheidsmaatregelen genomen.

De Argenta-producten zijn steeds eenvoudig, toegankelijk voor iedereen en sluiten aan bij de sleutelmomenten in een mensenleven: geboorte, aankoop van een woning, opbouw van pensioen ... Argenta staat op elk moment klaar voor zijn klanten.

Particulieren kunnen sinds september 2020 ook online klant worden bij Argenta, een mijlpaal in de geschiedenis van Argenta. De nieuwe klant opent online een zichtrekening, vraagt een debetkaart en een



internetbankierenabonnement aan en kiest een Argenta-kantoor. Online klant worden vult de goede dienstverlening in de kantoren aan. Ook online-klanten kunnen altijd bij hun kantoorhouder terecht voor advies.

Argenta zorgt voor een open dialoog met zijn klanten. Via verschillende methoden en kanalen vraagt Argenta periodiek input van zijn klanten en het gebruikt deze feedback voor de optimalisatie van zijn diensten en producten. Argenta blijft daardoor de bank die zijn klanten echt kent, de bank waar dingen duidelijk en eenvoudig zijn.

Dat Argenta-klanten dit waarderen, blijkt elk jaar opnieuw uit de metingen van de Net Promotor score (NPS) en de klanttevredenheid. De Argenta-klanten krijgen de vraag in welke mate ze Argenta zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's. Deze NPS-score bedraagt in België maar liefst +40, een benijdenswaardig hoge score voor de Belgische banksector.

Volgens Test Aankoop behaalt Argenta in 2020 de score van 82/100 voor klanttevredenheid binnen het Belgische banklandschap.

In het derde KPMG Global Customer Experience Excellence Report, een speciale editie van hun rapport over klantbeleving naar aanleiding van COVID-19, staat Argenta op de eerste plaats op het vlak van klantbeleving in België. Het KPMG-rapport is het resultaat van een wereldwijd onderzoek over klantbeleving met 4 miljoen klantevaluaties van zo'n 3.500 merken.

Ook uit een onderzoek door consultancybureau goCX blijkt Argenta Spaarbank de meest klantvriendelijke bank en Argenta Assuranties de meest klantvriendelijke verzekeraar van België in 2020. Via het onlineonderzoek werden meer dan 4.000 willekeurig geselecteerde Belgen bevroegd. Aangezien het gaat om een erkenning door klanten, zonder tussenkomst van experts of juryleden, geeft het

onderzoek een realistisch beeld van de mening van de Belgen.

Deze erkenningen vormen een belangrijke motivator om de lat steeds hoog te leggen en de klant optimaal te bedienen via de

kantoren, digitale kanalen en de hoofdzetel. De klant kiest zijn kanaal en, welk kanaal dat ook is, Argenta is een prijsbewuste vertrouwenspartner die inzet op een eerlijk product- en dienstenaanbod en duurzame relaties met zijn klanten.

5.2 Argenta's productaanbod

5.2.1 Bankieren & Sparen

Productaanbod

België



Argenta hanteert in zijn productaanbod consistent transparante tarieven en wordt algemeen erkend voor zijn uitgebreide gratis dienstverlening.

Om dit ook in de toekomst te blijven waarmaken en extra diensten te kunnen aanbieden aan klanten met bijkomende noden, onderzocht Argenta in 2020 de mogelijkheden om, naast een uitgebreid gratis aanbod, bepaalde diensten te tarifieren.

Argenta voerde hiervoor een grondig onderzoek bij meer dan 5.000 consumenten, zowel klanten als niet-klanten. Met de input van deze consumenten als leidraad, ging Argenta aan de slag om bankdiensten te bundelen in zogenaamde pakketten vanaf februari 2021.

Naast veel aandacht voor de scherpe prijszetting van de betalende pakketten, houdt Argenta de samenstelling van de pakketten erg eenvoudig en transparant. De pakketprijs is eenduidig, er zijn geen verdoken kosten.

Klanten kunnen naast het uitgebreide gratis aanbod (Green pakket) ook kiezen uit een betalend aanbod (Silver of Gold pakket) en een specifieke spaarrekening voor (onder andere) rechtspersonen (Pro Plus rekening).

Om het voor de klant zo eenvoudig en simpel mogelijk te houden, stelde Argenta aan elke klant een pakket voor dat overeenstemt met zijn huidig gebruikersprofiel. Argenta heeft op die basis aan 81 % van zijn klanten het uitgebreide gratis Green pakket aangeraden. Argenta leidt zijn klanten dus niet automatisch naar de betalende pakketten.



Argenta is de enige bank met een uitgebreid kantorennet en een mooi en gratis aanbod van betaal- en spaardiensten met een hoge mate van selfservice: mobiel- en internetbankieren, zicht- en spaarrekeningen, contactloze debetkaart, standaard kredietkaart en effectenbewaring zijn gratis. Dit blijft ook het geval na de invoering van de pakketten in 2021.

Argenta behoudt over alle pakketten heen een uitgebreide gratis dienstverlening. Zo kunnen alle klanten, onafhankelijk van het gekozen pakket, gratis geld afhalen bij andere banken en gratis instantoverschrijvingen in de Argenta-app uitvoeren. Voor papieren rekeninguittreksels betaalt de klant geen extra kosten tenzij eventuele portkosten. Ook geweigerde domiciliëringen die opnieuw worden aangeboden zijn gratis bij Argenta. De Argenta-app en het internetbankieren blijven voor alle klanten gratis.

De betalende pakketten zijn vooral interessant voor klanten die specifieke diensten of producten nodig hebben, zoals een Golden kredietkaart met uitgebreidere kredietlimieten en extra verzekeringen.

Om veiligheidsredenen en in afwachting van een alternatieve autorisatiemethode moeten betaaltransacties voor grotere bedragen met de digipas bevestigd worden. Argenta heeft ervoor gekozen de bestaande digipassen te vervangen door CO₂-neutrale exemplaren. Deze duurzame digipassen werken met oplaadbare batterijen en worden gemaakt van gerecycleerd materiaal.



Dankzij de betalende pakketten zal Argenta op termijn extra diensten kunnen aanbieden bovenop het huidige aanbod. Hiermee versterkt en breidt Argenta zijn duurzaam productaanbod uit.

Nederland

Argenta Nederland is een volledig digitale bank. Klanten kunnen hun spaarrekening uitsluitend online openen. Ze kunnen zelf algemene wijzigingen doorvoeren en ze beheren hun spaargeld online in de beveiligde bankomgeving.

Verbetering van de klantbeleving

België

Contactloze en digitale processen

Naar aanleiding van de coronacrisis werden verschillende processen contactloos en digitaal gemaakt zodat de dienstverlening naar de klanten in veilige omstandigheden kon worden verdergezet. Inzake Bankieren en Sparen werden er in 2020 ook gewijzigde diensten en producten aangeboden zoals:

- online klant worden van Argenta via de app;
- versneld aanbieden van de contactloze debet- en creditkaarten op vraag van de klant;
- openen van een pensioenrekening via de app;
- bevestigen en wijzigen van persoonsgegevens (zoals adres, ...) via de app (in het kader van antiwitwas).



Strijd tegen phishing

Argenta gaat actief de strijd aan tegen phishing en andere fraude. Hierbij werden ook in 2020 nieuwe maatregelen genomen, zoals een 3D Secure betaling. Dit is een online betaling met extra beveiliging. De bank controleert hierbij of het echt de klant zelf is die een betaling doet.

Phishing en andere fraude vormen niettemin een belangrijke uitdaging omdat de inventieve en steeds meer professionelere fraudeurs altijd nieuwe technieken ontwikkelen. Daarom waarschuwt Argenta zijn klanten veelvuldig over de gevaren en de methodieken van fraude en informeert het hen over mogelijkheden om zich te beschermen tegen dergelijke praktijken. Deze informatie verstrekt Argenta via internetbankieren, de app, sociale media en nieuwsbrieven.

Indien een klant toch het slachtoffer wordt van fraude, doet Argenta al wat mogelijk is om de gelden voor de klant te recupereren.

Evolutie portefeuille

België

De inlage op de zichtrekeningen stijgt naar 6,1 miljard euro. Dit is een toename van 16 %.

In België zien particulieren en gezinnen de zichtrekening als een veilige (wacht)haven in afwachting van een interessante belegging op langere termijn. Door het kleine renteverskil

blijft het geld vaak op een zichtrekening staan en schrijft de klant het niet meer over naar een spaarrekening. In 2020 hebben klanten veel geld opzij gezet, zowel op de zichtrekening als op de spaarrekening. Door de coronamaatregelen had de klant immers minder mogelijkheden om geld te spenderen.

Het totale bedrag op de gereglementeerde en niet-gereglementeerde spaarrekeningen is gegroeid met 1,8 miljard euro tot 27,80 miljard euro. Op 1 juli 2020 werden alle gereglementeerde spaarrekeningen op naam van rechtspersonen, groeperingen, juridische structuren zonder rechtspersoonlijkheid en feitelijke verenigingen omgezet naar niet-gereglementeerde spaarrekeningen waardoor het saldo op gereglementeerd sparen tijdens de tweede helft van 2020 gedaald is.

Het saldo op de spaarrekeningen blijft historisch hoog ondanks de lage rente van 0,11 %. De spaarrekening blijft populair door zijn klassieke troeven: onmiddellijke beschikbaarheid van de gelden, veiligheid en fiscale vrijstelling tot een wettelijk bepaald plafond (tegenover 30 % roerende voorheffing op andere roerende inkomsten). Daarnaast stijgt de populariteit van beleggingsproducten bij de Argenta-klanten.

Nederland

Eind 2020 staat de totale spaarportefeuille van Argenta Spaarbank Nederland op 2,23 miljard euro. Dit is een daling van 19,3 miljoen euro ten opzichte van 2019. De daling is vooral het gevolg van de daling van de termijndeposito's. Door de bijzonder lage spaarrente willen veel klanten hun spaargeld niet vastleggen op langere termijn tegen de huidige lage spaarrente.

(Aantallen in duizendtallen)

Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	België 2018	België 2019	België 2020	Nederland 2018	Nederland 2019	Nederland 2020
Sparen en Betalen							
	Aantal betaalrekeningen	1.204	1.246	1.274	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.264	1.291	1.307	139	136	130
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.617	1.534	1.791	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
Beleggen							
	Aantal effectenrekeningen	137	146	171	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
					2018	2019	2020
Spaargelden & verzekeringscontracten gezinnen (*)							
	in miljoen euro			37.827	39.633	41.453	
	in % van totaal vermogen			82 %	79 %	78 %	
Leningen aan gezinnen							
	in miljoen euro			29.963	31.883	33.942	
	in % van spaargeld gezinnen			79 %	80 %	82 %	
	in % van totaal activa Argenta			65 %	64 %	64 %	
Leningen aan lokale en regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking							
	in miljoen euro			766	850	983	
	in % van spaargeld gezinnen			2 %	2 %	2 %	
	in % van totaal activa Argenta			2 %	2 %	2 %	
Herbelegging in staatsleningen							
	in miljoen euro			3.817	3.013	2.825	
	in % van spaargeld gezinnen			10 %	8 %	7 %	
	in % van totaal activa Argenta			8 %	6 %	5 %	
Herbelegging in corporates							
	in miljoen euro			3.204	3.184	3.973	
	in % van spaargeld gezinnen			8 %	8 %	10 %	
	in % van totaal activa Argenta			7 %	6 %	7 %	

(*) Dit bedrag betreft de ingezamelde gelden zonder bancaire fee-producten en tak 23. Deze gelden worden niet door Argenta maar door het fonds verder geïnvesteerd.

5.2.2 Beleggen

België

De Argenta-beleggingsfondsen blijven ook in 2020 toenemen en bedragen intussen 6 miljard euro. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van het stijgende vertrouwen van de Argenta-klanten. In de huidige lagerenteomgeving willen Argenta-klanten hun koopkracht behouden en daarom kiezen ze steeds meer voor beleggingsfondsen.

Ook de Argenta-pensioenspaarfondsen en de hierop gebaseerde beleggingsfondsen doen het zeer goed met een portefeuille van intussen van 3,6 miljard euro.

Argenta hanteert een duidelijke visie en strategie in beleggen, in lijn met de Argenta-waarden. De focus van 'beleggen bij Argenta' ligt voornamelijk op een eenvoudig maar volledig aanbod waarbij de klant belegt in een van de vier kernfondsen in lijn met zijn risicoprofiel en behoeften.

Deze kernfondsen vertalen de duidelijke langetermijnvisie van Argenta Asset Management en zetten in op langetermijnthema's binnen een duurzaam kader. Klanten kunnen accenten toevoegen naargelang hun voorkeur binnen verschillende thema's, sectoren, regio's of activaklassen. Daarnaast kan de klant kiezen voor 100 % duurzame accentfondsen met het 'Towards Sustainability' label.

Voor bijna alle beleggingsfondsen bij Argenta bestaat onder Argenta Life Plan ook telkens een tak 23-tegenhanger voor klanten met een verzekeringsbehoefte.



Klanten kiezen steeds meer voor duurzame beleggingen. In 2020 verkregen tien van de Argenta-beleggingsoplossingen de hernieuwing van het 'Towards Sustainability' label van Febelfin. De beleidskeuzes van Argenta, die gericht zijn op duurzaamheid en de lange termijn werpen duidelijk hun vruchten af. Onder meer voor de Argenta-fondsen 'Argenta Fund Overheidsobligaties', 'Argenta Fund Responsible Growth (Defensive)', 'Argenta Fund Responsible Utilities' en 'Argenta Fund Responsible Materials' werd dit duurzame label hernieuwd. Ook voor de tak 23-tegenhangers, die beschikbaar zijn voor klanten met een verzekeringsbehoefte, werd de hernieuwing van deze labels bekomen.





Uitbreiding digitaal kanaal

Pensioensparen is een fiscaal interessante vorm van sparen. Sinds 12 november 2020 is het mogelijk op een eenvoudige manier pensioenspaarfondsen te openen via de Argenta-app. Ook bijstortingen kunnen simpelweg via de app gebeuren. Per eind 2020 waren er via de app al meer dan duizend nieuwe pensioenspaarfondsen afgesloten.

Verbetering van de klantbeleving

In 2020 hebben er bij Argenta twee belangrijke veranderingen plaatsgevonden binnen beleggen die de productie hebben aangezwengeld.

Klanten kunnen het bedrag van hun investering vrij kiezen. En daarnaast werd sinds november 2020 het minimale instapbedrag voor de bancaire beleggingsfondsen verlaagd van 2.500 euro naar 1.000 euro. Klanten kunnen hierdoor reeds aankopen vanaf 1.000 euro. Wel

blijft het minimumbedrag van 25 euro per maand behouden bij het opstarten van een beleggingsplan (Argenta Invest Plan).

Evolutie portefeuille

De totale portefeuille beleggingsproducten is gestegen van 9,2 miljard euro in 2019 naar 10,9 miljard euro in 2020. Deze stijging is het gevolg van een verhoogde nettoproductie en een positieve impact van de beurskoersen. De beleggingsfondsen blijven een belangrijk alternatief voor spaarrekeningen in de huidige lagerenteomgeving.

De talrijke investeringen en inspanningen die Argenta doet op het gebied van beleggen doen het vertrouwen van de Argenta-klanten aanzienlijk stijgen. Dit komt ook tot uiting in de aankopen van de klanten, waarbij het aandeel van de Argenta-fondsen in de klantenportefeuilles sterk is toegenomen. In 2020 vindt er, in lijn met 2019, een verschuiving plaats van de beleggingen in de partnerfondsen naar de Argenta Portfolio fondsen. Binnen het gamma Argenta



Portfolio's zijn vooral Argenta Portfolio neutraal, defensief en dynamisch erg populair.

5.2.3 Lenen

Productaanbod

België

Kredietverlening blijft de kern van het Argenta-aanbod. In 2020 verstrekt Argenta woonkredieten aan 19.380 gezinnen. Door de lockdownmaatregelen gaan veel mensen op zoek naar een woning met een tuin en voldoende ruimte voor thuiswerk en afstandsonderwijs.

Naast de woonkredieten biedt Argenta ook diverse leningen op afbetaling aan. Sinds begin 2020 wordt een aanzienlijk deel van de aanvragen tot lening op afbetaling (LOA)

geautomatiseerd beslist waardoor klanten doorgaans binnen enkele minuten weten of hun aanvraag werd goedgekeurd.

Nederland

Argenta Nederland zet voornamelijk in op woonkredieten. Dat was in 2020 niet anders. Zo heeft Argenta Nederland in 2020 mooie resultaten behaald en werden ruim 10.000 gezinnen geholpen met de aankoop van een nieuwe woning of het herfinancieren van de bestaande hypotheek.

Verbetering van de klantbeleving

België

In 2020 werden de eerste bouwstenen gelegd voor geautomatiseerd beslissen van zowel leningen op afbetaling als woonkredieten

ARGENTA STAAT KLANTEN BIJ IN MINDER GUNSTIGE FINANCIËLE TIJDEN

De omvang van de coronacrisis bleek veel groter dan in maart 2020 initieel werd ingeschat. De effecten op de economie en de maatschappij lieten zich echter snel duidelijk voelen. De financiële sector werkte samen met de overheid om een oplossing te bieden aan getroffen klanten om het hoofd te bieden aan deze onverwachte financiële storm. Hierbij werd extra aandacht besteed aan kwetsbare gezinnen die kosteloos betalingsuitstel van hun lopende lening konden aanvragen. Argenta verleende aan 5.134 kredietleners en verzekerden betaaluitstel. Dit vertegenwoordigt ongeveer 800 miljoen van de Belgische kredietportefeuille. Ook in Nederland werd in korte tijd voor 153 woonkredieten betaaluitstel gegeven, wat 27 miljoen euro van de Nederlandse kredietportefeuille vertegenwoordigt.



om de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening te verbeteren.

Sinds begin 2020 wordt een aanzienlijk deel van de aanvragen tot lening op afbetaling geautomatiseerd beslist waardoor de klanten vaak binnen enkele minuten weten of hun aanvraag wordt goedgekeurd.

Eind november 2020 werd geautomatiseerd beslissen eveneens ingevoerd voor woonkredieten. Hierdoor stijgt de snelheid van beslissing voor eenvoudige kredietaanvragen sterk.

Naar aanleiding van de coronacrisis werden de processen voor woonkredieten en leningen op afbetaling aangepast. Hierdoor konden bestaande klanten een kredietaanvraag én kredietaanbod thuis in plaats van op kantoor ondertekenen. Hiermee wordt niet alleen een verplaatsing vermeden maar wordt ook tijd uitgespaard bij de klant. Ook de schatting van een pand werd op afstand uitgevoerd op basis van digitaal aangeleverde informatie en foto's.

Daarnaast konden klanten via de Argenta-app de uitbetaling van een schijf van een woonkrediet aanvragen zonder verplaatsing naar of tussenkomst van een kantoor.

Nederland

Het bijkantoor heeft in 2020 belangrijke verbeteringen doorgevoerd in zijn processen met het oog op het verhogen van de klanttevredenheid. Zo kunnen Nederlandse klanten digitaal krediet aflossen en is het proces rondom het bouwdepot gedigitaliseerd. Klanten en adviseurs kunnen daarnaast steeds meer data bij de aanvraag van het woonkrediet digitaal aanleveren door het gebruik van overheidsbronnen voor gevalideerde consumentendata. Hiermee

blijft het bijkantoor een aanjagende rol rondom digitalisering van het woonkredietacceptatieproces vervullen. En blijft het bijkantoor van betekenis bij het financieren van particuliere woningen in de Nederlandse markt.

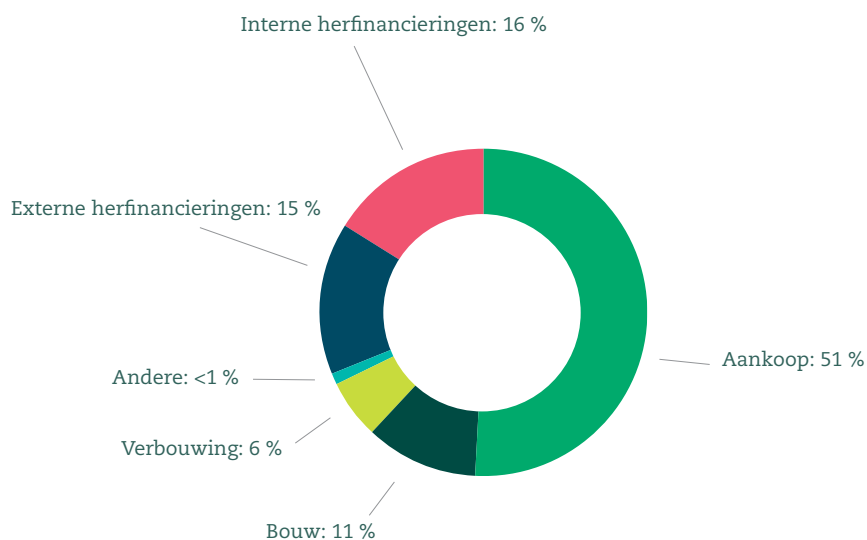
Evolutie portefeuille

Woonkredieten

België

In 2020 realiseert Argenta voor 3,29 miljard euro aan woonkredieten, waarvan 562 miljoen euro aan interne herfinancieringen. Dit cijfer ligt 12 % lager dan in 2019. 2019 was door de afschaffing van de woonbonus door de Vlaamse regering dan ook een topjaar in kredietverstrekking. Het voorjaar van 2020 werd geteisterd door de coronacrisis, met name de eerste lockdown zorgde ervoor dat de kredietmarkt stilviel: woningbezoeken waren verboden en notarisaktes werden uitgesteld.

Vanaf de tweede jaarhelft herpakte de markt zich volledig met een inhaalbeweging tot gevolg.





In 2020 bedraagt het marktaandeel van Argenta 7,1 % inzake de productie van woonkredieten. De portefeuille woonkredieten groeide ook in 2020 sterker dan de markt. De groei bedraagt 9,6 % ten opzichte van een marktgroei van 5,9 %. In absolute cijfers betekent dit een groei van 1,32 miljard euro zodat op het einde van 2020 de portefeuille woonkredieten 15,05 miljard euro bedroeg.

Nederland

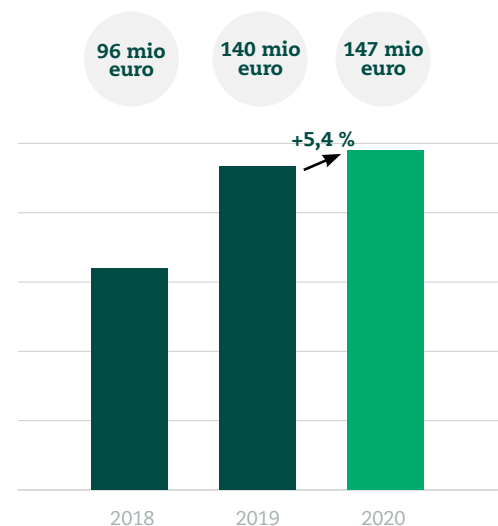
In Nederland verstrekte Argenta ruim 3,27 miljard euro aan nieuwe woonkredieten. De productie was daarmee 45 % hoger dan voor 2020 gepland. Dat is het gevolg van de sterk toegenomen vraag in de markt door onder andere de COVID-19-pandemie en de lage rente. De portefeuille stijgt in 2020 tot 18,5 miljard euro.

Leningen op afbetaling

België

Argenta realiseert in 2020 voor ongeveer 147 miljoen euro aan leningen op afbetaling. Dit is een stijging van 5,4 % ten opzichte van 2019.

PRODUCTIE CONSUMENTENKREDIETEN



In 2020 gaat 1 op de 3 leningen op afbetaling naar een duurzame investering in (elektrische) fietsen, ecologische renovaties en de aanschaf van ecologische voertuigen.

5.2.4 Verzekeren

Verbetering van de klantbeleving

België

Ook in 2020 zet Argenta een aantal optimalisatietrajecten op voor zijn verzekeringsaanbod. De strategie 2023 heeft tot doel eenvoudige, gestandaardiseerde taken in de verzekeringsprocessen te automatiseren. Hierdoor kan Argenta zijn medewerkers inzetten voor de opvolging van complexere dossiers en de klant de nodige ondersteuning en advies te geven inzake zijn verzekeringen.

De volgende zaken werden in 2020 in dit kader gerealiseerd:

- Een aantal nieuwe robots binnen Leven zorgen voor de verwerking van financiële verrichtingen, werken automatisch taken af en stellen automatisch contracten in werking op basis van de medische beslissing.
- Verschillende processen werden vereenvoudigd: de uitbetaling van een

levensverzekering aan de langstlevende partner na een overlijden, de afschaffing van extra controles, de ondersteuning aan agenten in het medische acceptatieproces, het vergemakkelijken van bijstorten in bestaande contracten via de Argenta-app en het visualiseren van rendement in de Argenta-app.

- Assurando werd in september opgeleverd, in dit nieuwe beheersysteem wordt gestart met brandverzekeringen, later volgen ook de autoverzekeringen.
- Voor alle schadeverzekeringen worden nieuwe aanvragen en wijzigingen in contracten sinds april 2020 op afstand afgehandeld. Deze manier van werken blijft ook na de coronacrisis geldig.

Inzetten op een duurzame relatie met onze klanten deden we niet enkel via een aantal optimalisatietrajecten. Ook via het verlenen van betalingsuitstel bij schuldsaldoverzekeringen en brandverzekeringen ontzorgt Argenta zijn klanten die het financieel moeilijker hebben door de coronacrisis.



In plaats van documenten centraal af te drukken, informeert Argenta sinds april 2020 zijn kantoorhouders over de digitale beschikbaarheid van documenten. De kantoorhouders bezorgen het document aan de klant, volgens zijn voorkeurskanaal. Ook voor zware schades wordt er papierloos gewerkt. De dossiers worden volledig digitaal beheerd.

Evolutie portefeuille

België

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen, bestaande uit brand-, auto- familiale en

hospitalisatieverzekeringen, is in 2020 verder gegroeid met 5,2 miljoen euro tot 152,0 miljoen euro.

De groei is voor een groot deel te danken aan de blijvend sterke productie



in brandverzekeringen. Dankzij het gecombineerd aanbod van de brand- en familiale verzekering via de polis 'Verzekerd Wonen +' zet de groei zich ook door bij de familiale polis. In 2020 werden zo 24.976 nieuwe brandverzekeringscontracten afgesloten waardoor de Argenta-portefeuille nu bestaat uit 201.578 polissen. Dit komt neer op een groei van 4,8 miljoen euro in portefeuille. Voor de familiale verzekering werd een groei van 710.000 euro opgetekend in 2020.

De portefeuille autoverzekeringen is dit jaar niet gegroeid. Hoewel het aantal opzeggingen stabiel bleef, is de productie gedaald met 15,5 %. Een van de focuspunten voor 2021 is het aanbod van een meer gesegmenteerd tarief op basis van de risico's.

Mee door het lagerenteklimaat in 2020 daalde het aantal nieuwe tak 21-levensverzekeringscontracten met 9 % in vergelijking met het totaal aantal nieuwe over 2019.

Argenta biedt evenwel gegarandeerde rentevoeten in tak 21 die tot de hoogste in de markt behoren en biedt hier bovenop een mooie winstdeling. De totale portefeuille tak 21 daalde met een 10 % ten opzichte van 2019 van iets meer dan 3,28 miljard euro tot net boven de 3,0 miljard euro. Tak 23 volgde deze evolutie in aantal contracten niet waarbij het aantal nieuwe contracten steeg met 27 %. De totale portefeuille tak 23 steeg met een 12 % ten opzichte van 2019 van 2,38 miljard euro tot net boven de 2,64 miljard euro. Naast de impact van beursevoluties werden over 2020 verhoudingsgewijs meer eindvervaldagen bij tak 21 herbelegd in tak 23 in plaats van tak 21 dan over 2019, wat mee de daling in de portefeuille van tak 21 verklaart. Daarnaast merken we voor tak 23, net zoals bij het bancaire beleggen, ook een verder toenemend belang van Argenta-fondsen als onderliggende in de verzekeringsfondsen in de totale provisies tak 23 waarbij ook duurzame verzekeringsfondsen hun plaats verdienen.

5.3 Kantorennet

5.3.1 Kantoren in cijfers

België

Argenta heeft een uitgebreid kantorennet met 428 verkooppunten in België. Deze lichte daling ten opzichte van 2019 is het gevolg van de integratie van enkele relatief kleine

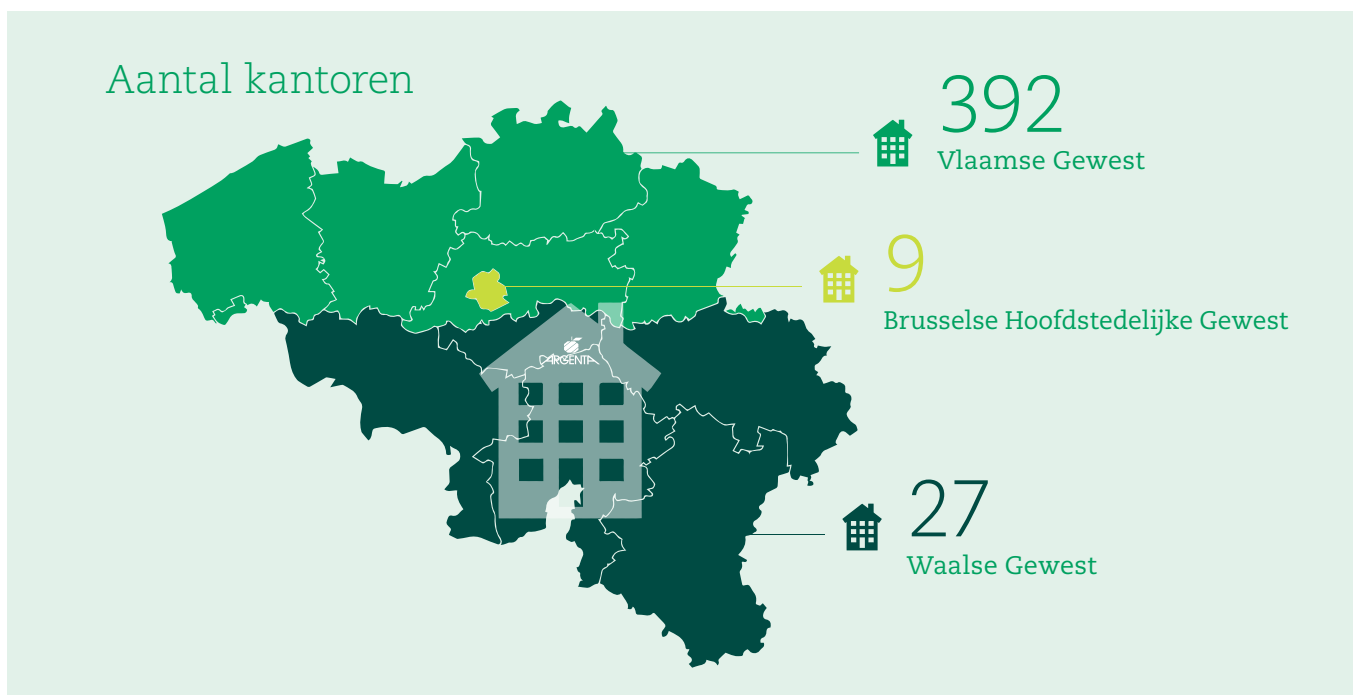
kantoren in grotere kantoren in dezelfde buurt. Deze grotere kantoren kunnen de klant een nog meer gespecialiseerde dienstverlening aanbieden. Argenta verwacht dat deze trend zich nog zal voortzetten in de komende jaren.



Een lokaal verankerd kantorennet staat centraal in de waardepropositie van Argenta. Argenta blijft sterk inzetten op nabijheid en menselijk contact. Naast de digitale kanalen blijft het kantorennet van cruciaal belang, met name voor het verlenen van persoonlijk advies aan de klanten. De Argenta-klant heeft zo steeds een persoonlijk aanspreekpunt.

Eind 2020 telt Vlaanderen 392 Argenta-kantoren. Daarnaast zijn er 27 kantoren in Wallonië en 9 in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. 407 van deze

kantoren worden beheerd door 374 kantoorhouders en hun 1.102 medewerkers. Daarnaast beheert Argenta zelf 21 kantoren met 77 medewerkers.



De Argenta-kantoorhouders en hun medewerkers werken exclusief voor Argenta. Dat betekent dat ze uitsluitend producten van

Argenta en van door Argenta geselecteerde partners aanbieden.



In 2020 zijn er bij Argenta 19 nieuwe kantoorhouders gestart. Argenta werft zijn kantoorhouders met grote zorg aan. Het delen van de waarden en normen van Argenta is een cruciaal element in de aanwervingsprocedure. Uiteraard worden de kandidaten ook nauwgezet beoordeeld op hun competenties, kennis en ervaring. Elke nieuwe kantoorhouder start met een opleidingstraject met aandacht voor persoonlijke, technische en jobspecifieke ontwikkeling.

Daarnaast is er ook een professioneel opleidingsaanbod voor bestaande kantoorhouders en hun medewerkers. Zo verzekert Argenta dat klanten met de nodige expertise wegwijs worden gemaakt in het aanbod van de bank- en verzekeringsproducten en advies op maat krijgen.

Nederland

In Nederland heeft Argenta geen eigen kantorennet. De klanten kunnen terecht bij ruim 2.000 onafhankelijke adviseurs en de eigen digitale kanalen. Voor sparen kunnen klanten uitsluitend online terecht.

5.3.2 Samenwerking en dialoog met het kantorennet

Argenta gelooft dat een actieve samenwerking en dialoog met het kantorennet bijdraagt aan het continu verbeteren van de klantbeleving. Daarom zette Argenta in 2020 het in mei 2019 opgerichte Operationeel Overleg Orgaan (OOO) verder. Dit adviesorgaan, bestaande uit een twaalfstal kantoorhouders en medewerkers van de hoofdzetel, werkt

aan verbeterpunten op vraag van zowel het kantorennet als de hoofdzetel. Het doel is om optimalisaties door te voeren aan operationele processen, communicatie en systemen. In 2020 is, in samenwerking met de diverse proces- en businessowners van de hoofdzetel, sterk ingezet op de operationele performantie en werking van systemen zoals het beleggingsplatform Compass, maar ook op operationele processen zoals die bij Lenen, Verzekeren, Bankieren en Beleggen.

Op commercieel vlak werd de structurele samenwerking met het kantorennet via Saleswerkgroepen in 2020 verdergezet. Alle onderwerpen die de commerciële werking stimuleren, komen hier aan bod: de verkoopprocessen, huidige en nieuwe producten, commerciële acties, etc.



Argenta streeft naar langetermijnrelaties met zijn kantoorhouders. Zo waren er in 2020 maar liefst 43 jubilarissen. Deze kantoorhouders vertegenwoordigen al 10, 15, 25, 30 of 35 jaar lang het Argenta-merk en hebben een trouwe klantenbasis uitgebouwd.

Daarnaast zijn er ook veel familiale opvolgingen binnen Argenta. Er zijn in 2020 72 kantoorhouders van de 2de generatie en 3 van de 3de generatie in dezelfde familie.

5.3.3 Nieuwe organisatie Distributie België

Op 1 juli 2020 werd de nieuwe Distributieorganisatie geïntroduceerd die inzet op een vernieuwde samenwerking met de

kantoren via regioteams. Argenta wil dicht bij de kantoren staan, met de juiste begeleiding op het juiste moment.

5.4 IT-fundamenten voor verdere digitale versnelling

Onder stimulans van Brigitte Buyle, hoofd IT bij Argenta sinds 1 april 2020, werd invulling gegeven aan een nieuwe organisatiestructuur binnen IT die zorgt voor oplossingen voor de diverse aspecten van de noden van Argenta, in lijn met de Argenta-strategie. Cruciaal hierbij zijn wendbaarheid en flexibiliteit. Door 'agile' te werken in nauwe samenwerking met de business en leveranciers kan Argenta met regelmaat nieuwe functionaliteiten opleveren en zich aanpassen aan de evoluerende prioriteiten.

Daarnaast blijft de continuïteit van IT-platformen verzekerd door het streven naar voortdurende beschikbaarheid, betrouwbaarheid, stabiliteit, voorspelbaarheid en veiligheid.

Tot slot verduurzaamt IT voortdurend door de ecologische voetafdruk van het technologische landschap maximaal te optimaliseren.

Mobile app

In 2020 werd een nieuwe mijlpaal bereikt voor de mobile app, omdat het nu mogelijk is om via de app online klant te worden bij Argenta.

Ook werden heel wat nieuwe functionaliteiten geïntroduceerd ter verbetering van de klantervaring. Bovendien zijn er dankzij de nieuwe digitale flows minder fysieke documenten en minder administratieve verplaatsingen naar het kantoor nodig.

Enkele voorbeelden van zaken die de klant sinds 2020 kan uitvoeren via de Argenta-app en waarvoor hij dus niet meer naar het kantoor moet:

- De klant kan een pensioenspaarfonds openen via de app.
- De klant kan een debet- of kredietkaart laten vervangen in de app.
- Bij spaar- en beleggingsverzekeringen kan de klant snel bijstorten.
- De klant ziet in zijn transactieoverzicht overschrijvingen die wachten op verwerking of geweigerd worden.
- De klant kan domiciliëringen stopzetten of opnieuw activeren.
- De klant kan eenvoudiger documenten raadplegen in de app.
- De klant kan de cashpositie van zijn effectenrekening beheren via de intuïtieve user interface. Deze aanpassing deed Argenta op basis van klantenfeedback.

Internetbankieren

Na de website in 2018 en de app in 2019 werd in 2020 het internetbankieren in een nieuw jasje gestoken. Er is gekozen voor vereenvoudigd en intuïtiever internetbankieren, wat bovendien de klantervaring verbetert.

- De terminologie werd consistent gemaakt met de app.
- Verschillende tussenniveaus werden verwijderd voor het klantgemak.
- De klant krijgt na het afmelden een afmeldscherm om het veiligheidsgevoel te vergroten.

Argenta-website

Ook de Argenta-website werd verder geoptimaliseerd in 2020. Hierbij enkele voorbeelden:

- Klanten kunnen verschillende leningen op afbetaling simuleren.
- Klanten kunnen hun beleggingspotentieel simuleren.
- De webformulieren werden verder uitgebreid en geoptimaliseerd.
- Klanten kunnen de nieuwe pakketten vergelijken.



Naast deze verbeterde klantervaring heeft Argenta gekozen voor een nieuwe, flexibelere technologie voor de Argenta-website. Deze technologie laat Argenta toe om zijn serverpark significant te verminderen en leidt daardoor tot een substantiële daling van het energieverbruik.

Digitalisering@Argenta

Cijfers december 2020

Abonnementen

Argenta-app & Internetbankieren



644.128
abonnementen



1.012.054
abonnementen

Actieve gebruikers

Argenta-app & Internetbankieren



552.149
gebruikers



361.034
gebruikers

Nieuwe gebruikers

Argenta-app (per dag)



375
nieuwe gebruikers



5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving

Om de klant sneller en vanop afstand te kunnen bedienen, werden in 2020, mee onder invloed van corona, een aantal processen vereenvoudigd en waar mogelijk geautomatiseerd of gerobotiseerd.

Dit gaat onder meer over:

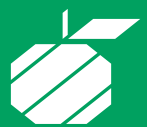
- het voeren van videogesprekken met de klant;
- het identificeren van de klant op afstand;
- het aanvragen van een internetabonnement op afstand;
- het registreren van een overschrijving op afstand;
- het aanvragen van een vervanging van een debetkaart op afstand;
- het geven van volmacht op afstand;
- het doorlopen van een beleggingsgesprek vanop afstand;
- het afsluiten van woonkredieten, leningen op afbetaling en schuldsaldoverzekeringen op afstand.





06

**Duurzaam
Argenta**



ARGENTA



6. Duurzaam Argenta

6.1 Inleiding

In alles wat Argenta doet, wil het duurzaam zijn. Zorgzaam zijn zit bij Argenta in het hart van de organisatie. Het verbindt en biedt eigenheid. Door het bewust in te bedden, streeft Argenta naar tevreden klanten, gelukkige werknemers en gezonde bedrijfsresultaten op lange termijn. Verantwoordelijkheid opnemen maakt integraal deel uit van de langetermijnvisie.

Een eigenschap die Argenta nog vele generaties verder zal dragen. Zo simpel kan het zijn.

Zo stelt de Argenta-missie dat Argenta gezinnen en particulieren eenvoudig, eerlijk en dichtbij wil ondersteunen om hun financiële gezondheid te verzekeren. Dat Argenta dit ter harte neemt, weerspiegelt zich in de Argenta-waardepropositie (zie 5.1).



Eenvoud is nodig om snelheid te maken en wendbaar te zijn. Prijsbewustzijn is altijd al een essentieel onderdeel van de Argenta-waardepropositie geweest. De Argenta-kantoren zijn als vertrouwenspartner cruciaal voor het verlenen van persoonlijk advies op maat en het uitbouwen van langetermijnrelaties met de klant. Duurzaamheid maakt integraal deel uit van hoe Argenta bankiert en verzekert.

Ook in 2020 ging Argenta volop aan de slag om zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van mens, milieu en maatschappij nog sterker op te nemen en zowel intern als extern meer uit te dragen. Zo werd onder meer het handvest Duurzaamheid opgesteld

en werden een aantal grote ambities vastgelegd door het directiecomité. In het nieuwe duurzaamheidsactieplan 2020-2023 worden deze ambities verder vertaald in concrete acties. Voor de beleggings- en investeringsactiviteiten wordt voluit de kaart getrokken van duurzaamheid. En ook voor de kredieten wil Argenta inzetten op duurzame woningen.

Het duurzaamheidsbeleid focust op vijf pijlers waarop Argenta een significant verschil wil maken. Duurzaamheid maakt fundamenteel deel uit van waar Argenta voor staat, wat het doet en hoe het dat doet en is onlosmakelijk verbonden met ethiek en integriteit, die een centrale plaats krijgt.



6.2 Duurzaamheidsbevraging

Argenta hecht groot belang aan de verwachtingen van zijn klanten, prospecten, kantoorhouders, medewerkers en aandeelhouders rond duurzaamheid. Om die reden organiseert Argenta een tweejaarlijkse stakeholdersbevraging over

de vijf pijlers van het duurzaamheidsbeleid. De resultaten van de bevraging in 2019 vormden de basis voor een update van het Argenta-duurzaamheidsbeleid in 2020 en het duurzaamheidsactieplan 2020-2023.

6.3 Duurzaamheidsactieplan

6.3.1 Koppeling aan de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties

Argenta koppelt zijn duurzaamheidsbeleid en zijn concrete duurzaamheidsactieplan aan de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van

de Verenigde Naties (SDG's) die een universeel kader vormen voor de rapportering van duurzaamheid.



Developed in collaboration with TROLLBACK COMPANY | Trollback@trollback.com | +3120 625 1010
For queries on usage, contact: ops@argenta.nl | Not official translation made by UNICEF, Brussels, September 2016

Argenta zet zich in voor alle SDG's, maar legt zijn focus op die SDG's waarbij het door de aard van zijn activiteiten het

grootste verschil kan maken. Deze vijf SDG's komen duidelijk tot uiting in het duurzaamheidsactieplan:

Welke SDG?

Wat deed Argenta in 2020?



13

KLIMAATACTIE

- De ecologische voetafdruk (van 2019, berekend in 2020) daalde met 23 % ten opzichte van de benchmark van 2017. Argenta ligt daarmee op koers om tegen 2023 zijn voetafdruk te halveren.
- De nieuwe hoofdzetel werd in gebruik genomen en voldoet aan de actuele bouwvoorschriften rond duurzaamheid en duurzame technieken: zonnepanelen, klimaatplafonds en geothermie werden voorzien om het gebruik van fossiele brandstoffen zoveel mogelijk te beperken.
- Argenta reduceerde drastisch het aantal beschikbare printers op de hoofdzetel. Het structurele thuiswerken door COVID-19 bood de ideale gelegenheid om een verantwoord printgedrag van de medewerkers verder te stimuleren.
- Ook het woon-werkverkeer viel zo goed als stil. Argenta wil zijn bedrijfsmobiliteit verder verduurzamen en ondertekende daartoe de 'Gezamenlijke positie: Emissievrije Bedrijfswagen', een initiatief van Bond Beter Leefmilieu waarmee men alle bedrijfswagens vanaf 2025 emissievrij wil maken.
- Argenta verscherpte het kader voor bedrijfswagens: enkel wagens met een CO₂-uitstoot beneden 125 gr/km horen nog tot het aanbod. Argenta stimuleert bovendien de keuze voor hybride en elektrische wagens via een hogere tussenkomst.



8

WAARDIGWERK
EN ECONOMISCHE
GROEI

- Argenta streeft naar een goede balans tussen werk en privé voor zijn medewerkers en ondersteunt zijn medewerkers ook mentaal tijdens het telewerken in de coronaperiode.
- Ook in coronatijden blijft Argenta nieuwe werknemers aannemen.
- Argenta werkt aan het Argenta Paspoort, een nieuwe leidraad voor de ontwikkeling van competenties, vaardigheden en kennis die elke medewerker nodig heeft om de uitdagingen van de toekomst op een duurzame manier aan te kunnen.
- Argenta zet de spaargelden van klanten om in kredieten en stimuleert zo economische groei.
- Ondanks de coronacrisis blijft Argenta zijn klantenbasis uitbouwen.



12

VERANTWOORDE
CONSUMPTIE
EN PRODUCTIE

- Om het verlies van voedsel zoveel mogelijk te beperken, werkt onze leverancier Sodexo samen met LeanPath. Via het Waste Watch proces kan Argenta structureel zijn ecologische voetafdruk beperken.
- In 2020 werd 'Mooose' geïntroduceerd als hét centraal bestelplatform voor al het publiciteitsmateriaal van kantoren. Door hoofdzakelijk te werken met printen op aanvraag wordt het papierverbruik tot een minimum herleid.
- Argenta heeft de ambitieuze doelstelling om tegen 2023 volledig papierloos te werken op de hoofdzetel.
- Gezinnen die financieel werden getroffen door de gevolgen van de COVID-19-crisis, konden bij Argenta uitstel van betaling aanvragen. Voor gezinnen met een beperkt inkomen was dit zelfs kosteloos.
- Argenta verstevigt zijn duurzaam productaanbod en plant dit in de toekomst verder uit te breiden.



11

DUURZAME
STEDEN EN
GEMEENSCHAPPEN

- Argenta wil met zijn investeringsbeleid vooral lokaal impact genereren conform de Argenta-waardepropositie.
- Via een impactfonds voor duurzame investeringsprojecten verhoogt Argenta deze impact nog meer.
- Argenta financierde 'Groot Schijn' in Antwerpen: een duurzaam en modern zwem- en sportcomplex en schaatsbaan in Deurne dat wordt gebouwd door Groep Sportoase.



16

VREDE,
JUSTITIE EN
STERKE PUBLIEKE
DIENSTEN

- Argenta heeft strenge uitsluitingscriteria voor zijn beleggingen. Zo investeert Argenta niet in de wapenindustrie, de nucleaire sector, de gokindustrie, de tabaksindustrie, de producenten van gevaarlijke chemicaliën, de 'adult entertainment'-industrie en bedrijven die dieren mishandelen.
- Argenta heeft een sterk klachtenbeleid en streeft ernaar om aan de hand van concrete doelstellingen de klachten van klanten op een zo kort mogelijke doorlooptijd te behandelen.
- Om zijn klanten beter te beschermen tegen phishing en fraude lanceerde Argenta in 2020 3D Secure betalingen. Dit is een online betaling met extra beveiliging. Daarnaast werden klanten in 2020 veelvuldig geïnformeerd omtrent de gevaren en methodieken van phishing.
- Inzake governance werden klimaat- en duurzaamheidsrisico's structureel ingebed in het risicobeleid van Argenta. Die worden nu nog actiever opgevolgd.
- Argenta behaalde een sterke ESG-rating bij Sustainalytics, wat aantoont dat Argenta een scherp ESG-beleid voert en hiervoor een duidelijk opvolgkader heeft uitgewerkt.



6.3.2 Actieplan 2016-2020

Op basis van de stakeholdersbevraging in 2015 werd een duurzaamheidsactieplan opgesteld voor 2016-2020. Dit actieplan geldt voor het hele bedrijf en alle afdelingen van Argenta helpen mee om de doelstellingen te bereiken. Het actieplan werd volledig gerealiseerd met uitzondering van het onderschrijven van het duurzaamheidscharter door alle leveranciers. Daarom werd het topic opnieuw opgenomen in het actieplan 2020-2023, zie verder onder 6.4.1 en 6.4.4.

6.3.3 Actieplan 2020-2023

In 2020 werd het handvest Duurzaamheid opgemaakt. Het handvest omvat Argenta's visie op duurzaamheid en bepaalt het ambitieniveau binnen de duurzaamheidspijlers. Het vormt de basis voor het duurzaamheidsactieplan. Voor de opmaak van het actieplan werden verschillende workshops georganiseerd in alle afdelingen van Argenta. Daarbij werden nieuwe acties gedefinieerd die vanaf 2021 worden uitgevoerd.

Argenta heeft onder meer de ambitie om:

- het SDG Champion certificaat te behalen;
- impactvol te investeren om lokale en duurzame initiatieven nog meer te ondersteunen;
- volledig papierloos te werken op de hoofdzetel tegen 2023;
- verder in te zetten op eenvoud en transparantie om de financiële geletterdheid van klanten mee te ondersteunen;
- zijn beleggingsaanbod tegen 2023 volledig duurzaam te maken;
- duurzaam ondernemerschap nog meer te promoten in de organisatie;
- zijn CO₂-voetafdruk tegen 2023 te halveren;
- een Data Ethics Charter op te stellen waarbij de bescherming van persoonsgegevens en veiligheid centraal staan;
- het Argenta Paspoort verder uit te rollen in de organisatie;
- een actieplan uit te werken om de financiële gezondheid van de klant nog meer te ondersteunen;
- permanent in te zetten op duurzame mobiliteit door medewerkers aan te sporen om op een gezonde, duurzame manier naar het werk te komen;
- verder in te zetten op de verduurzaming van de kredietportefeuille via verschillende incentives;
- een visie uit te werken rond Green ICT en duurzame partnerschappen.



6.4 Vijf duurzaamheidspijlers

6.4.1 Medewerkers



A. Gezonde Groei

Organisatie & Talent

'Gezonde Groei' is de naam van het HR-programma dat Argenta sinds 2015 implementeert. Achter de naam schuilt een ambitie op langere termijn: 'Onze ambitie is dat we samen kunnen groeien. Zowel de organisatie als onze talenten'.

Binnen deze ambitie zijn Argenta en zijn medewerkers onderling afhankelijk van elkaar. Zo kan Argenta maar groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten – laat groeien. En talenten kunnen enkel groeien als de organisatie groeit. Daarom zetten we in op het up-to-date houden van kennis en expertise, het duurzaam ontwikkelen van toekomstbestendige vaardigheden, en het integreren van leren als attitude in de dagelijkse job zodat die zinvol en uitdagend blijft.

Deze verbinding tussen organisatie en talent benoemt Argenta ook met de term engagement. Engagement is per definitie wederzijds. Engagement ondersteunt, versterkt, betreft en inspireert medewerkers, en stelt Argenta in staat om resultaten en toegevoegde waarde voor klanten, kantoorhouders en partners te realiseren. Engagement uit zich ook in ambassadeurschap: actief Argenta promoten en trots zijn op wat we realiseren voor onze klanten.

Het 'Gezonde Groei'-programma vormt een belangrijke ondersteuning bij de realisatie van de strategie en de groei van Argenta. De bijdrage van elke medewerker aan de doelstellingen van het bedrijf, de directie en het team ('kerndoelen') wordt via een feedback- en waarderingscyclus praktisch vertaald. Via regelmatige gesprekken is het voor de medewerker duidelijk hoe hij/zij bijdraagt tot het grotere geheel en hoe hij/zij kan groeien op de langere termijn.

Initiatieven rond Gezonde Groei

België

Ook in 2020 werden verschillende initiatieven rond Gezonde Groei genomen en voortgezet:

- We sleutelen al geruime tijd aan het vormgeven van een eigentijdse aangepaste werkomgeving met ruimte voor interactie maar ook concentratiewerk, focus op effectieve samenwerking voor teams, performantie én welzijn. In oktober werd het nieuwe concept, na succesvolle piloten de voorbije jaren, omgezet in de ingebruikname van een gloednieuwe hoofdzetel. De medewerkers werden begin oktober 2020 onthaald in het nieuwe gebouw, onder strikte coronaveilige maatregelen, en reageerden met groot enthousiasme: thuiskomen op een vertrouwde plek maar in een gloednieuwe omgeving.
- In 2017 vernieuwde Argenta het loonbeleid voor alle medewerkers grondig met jaarlijkse benchmarks, een transparante systematiek op het vlak van loonsverhogingen, een geactualiseerd functiehuis (classificatie) en een uniforme toepassing van de feedback- en waarderingscyclus. Ook in 2020 evolueerde het functiehuis mee op basis van organisatiewijzigingen die noodzakelijk waren om onze strategie te realiseren. Tal van nieuwe functies werden in 2020 gedefinieerd en inmiddels ingevuld, hetzij via externe instroom maar ook opnieuw via interne doorstroom. Belangrijke organisatiewijzigingen deden zich voor bij Distributie en bij de IT-organisatie.
- Argenta organiseerde in april 2020 een bevraging bij het personeel rond het telewerken. Met name werd de vraag gesteld of telewerk ook na de verplichting door de overheid omwille van corona zou deel uitmaken van onze arbeidsvoorwaarden. Met de resultaten van dit onderzoek werden constructieve gesprekken aangeknoopt met de sociale partners die op 1 juli 2020 resulteerden in het afsluiten van een collectieve arbeidsovereenkomst over telewerk. In het nieuwe systeem wordt twee dagen telewerk de norm, en kunnen medewerkers en leidinggevenden overeenkomen om in bepaalde situaties en mits afspraken meer of minder telewerk uit te voeren.
- Medewerkers in niet-ondersteunende functies konden sinds 2018 ervoor kiezen om uit het systeem van tijdsregistratie te stappen (zgn. opting-out). Hiervan werd veel gebruik gemaakt. Medewerkers in ondersteunende functies konden dat vooralsnog niet. In de nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst werd afgesproken om de systematiek volledig te vernieuwen, en de tijdsregistratie af te schaffen voor alle medewerkers. Op die manier onderstrepen we ons streven om medewerkers niet op aanwezigheid maar op verantwoordelijkheid en prestatie aan te sturen.
- In 2018 al sloot de directie een collectieve arbeidsovereenkomst af met de vakbonden waardoor voortaan het paritair comité voor de banken (PC 310) de ankerrol vervult voor alle medewerkers van de vennootschappen in België. Hierdoor kreeg elke Argenta-medewerker gelijke arbeidsvoorwaarden,



ook al werkt hij of zij voor een verschillende juridische entiteit.

- In 2019 werd een sociaal akkoord afgesloten om duurzame mobiliteit verder te ondersteunen, via verhoogde fiets- en stapvergoedingen. Een aanvullende bescherming van het inkomen in geval van langdurige ziekte was eveneens onderwerp van dit sociaal akkoord en werd in de loop van 2020 geïmplementeerd.
- Vitaliteit en welzijn zijn belangrijke thema's in Gezonde Groei. Sinds 2017 biedt Argenta een korte opleiding (anderhalve dag) rond actief stressbeheer én een intensief opleidingstraject rond vitaliteit (vier keer een halve dag, gespreid over 3 maanden) aan voor medewerkers en leidinggevenden. Daarnaast kunnen teams inschrijven op een workshop en vervolgens zelf elkaar ondersteunen rond ideeën en activiteiten die vitaliteit in het eigen team verhogen. Op een ludieke manier wordt vanuit de inbreng van de medewerkers zelf afgesproken om meer te bewegen, gezonder te eten, ... Begin 2019 startte bovendien een permanent aanbod 'Gezonde gewoonten @ Argenta' waarbij medewerkers on-

site, maar in hun eigen tijd, tijdens de middag samen oefenen: yoga, mindfulness meditatie, wandelen, gezonde voeding en rookstopbegeleiding staan sindsdien op het programma. Tijdens de coronaperiode in 2020 werden digitale alternatieven uitgewerkt en aangeboden.

Nederland

In 2020 heeft de nieuwe strategie van Argenta Nederland, waarbij verder wordt gefocust op wonen en vermogen, meer vorm gekregen. Deze strategie is verder doorvertaald tijdens workshops tussen de directie, het managementteam en een afvaardiging van de medewerkers van alle afdelingen. Een verbetering van het agile werken is doorgevoerd, waarbij nieuwe klant-teams zijn ontstaan. Deze teams hebben nog meer klantfocus, zijn wendbaarder, sneller. Het leiderschap van de medewerkers zelf komt daarmee nog meer tot zijn recht. Ook in 2020 zijn we blijven focussen op het ontwikkelen van leiderschapskwaliteiten van alle medewerkers, als wezenlijk onderdeel van de strategie om iedereen in zijn leiderschap te ondersteunen: persoonlijk, naar elkaar en naar de klant toe. Centraal staat het proces van verbinding en collectief leiderschap.

B. Argenta-hoofdzetel

Cijfers over de hoofdzetelmedewerkers in België, Nederland en Luxemburg

1.139
Aantal medewerkers

Het werknemersbestand van Argenta (België, Nederland en Luxemburg) nam toe tot 1.139. Dit komt overeen met een netto aangroei van 2,98 %.

Buiten zijn medewerkers in loondienst heeft Argenta ook een uitgebreid netwerk van 1.476 zelfstandige kantoorhouders & medewerkers.

België

1.047



Nederland

78



Luxemburg

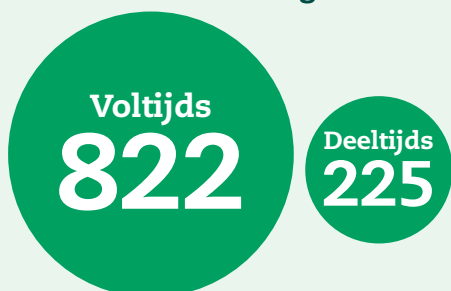
14



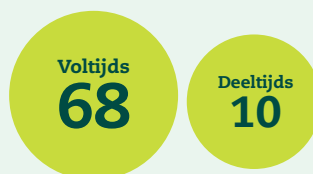
* In de bijlage (op pagina 120) vindt u meer informatie over deze cijfergegevens.

1.139
Verdeling voltijdse/deeltijdse per land

België



Nederland



Luxemburg



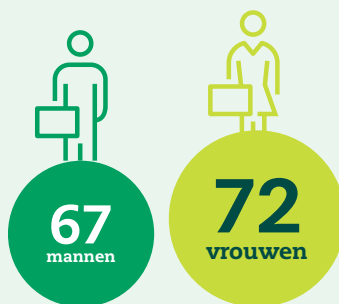


139 Uitdiensten

per regio



per geslacht



per leeftijd



De totale uitstroom daalt in vergelijking met 2020. De tabel hierboven bevat alle medewerkers die uitstroonden, ook omwille van pensioen, einde tijdelijk contract, opzeg door de werkgever, etc. Een belangrijk deel van de medewerkers die uitstroonden in België, ging over naar een functie in het zelfstandige kantorennet. 18 medewerkers stapten over van de hoofdzetel naar het kantorennet en 15 nieuwkomers gingen aan de slag als kantoorhouder.

De vrijwillige uitstroom in 2020 daalde van 4,9 % naar 3,62 %.

Argenta verwelkomde in 2020 167 nieuwe medewerkers. Een aanzienlijk deel van hen (bijna 14 %) is ouder dan 50 jaar. Argenta werft bewust aan in alle leeftijdsgroepen.

De groep 30- tot 50-jarigen blijft zoals de vorige jaren veruit de meest representatieve groep in de leeftijdspiramide.

De gemiddelde leeftijd bedraagt voor de drie regio's samen 42 jaar.

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.



Argenta maakt 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 leidinggevendenden kunnen omgaan met de diversiteit onder hun medewerkers.

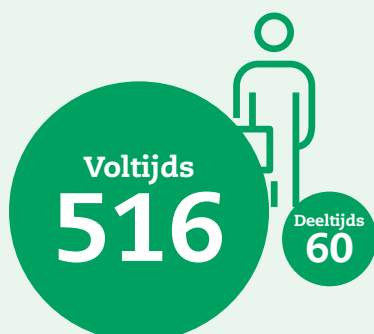
Het personeelsbestand van Argenta bestaat dan ook uit een gezonde mix van

mannelijke en vrouwelijke werknemers van verschillende leeftijd, afkomst en geloofsovertuiging.

In 2020 zijn er 49,4 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 50,6 % mannen.

1.139 Verdeling per geslacht

576
mannen



563
vrouwen



Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind

2020 uit 37 personen. Het aantal vrouwen steeg van 34 naar 38 %.

37

Aantal directiefuncties binnen de Argenta Groep

23
mannen



14
vrouwen



Daarnaast telde Argenta 113 leidinggevenden, waarvan 68 mannen en 45 vrouwen per einde 2020.

Loonbeleid

De raad van bestuur van Argenta stelt op advies van het remuneratiecomité de algemene beginselen van het beloningsbeleid

voor medewerkers vast en ziet toe op de implementatie ervan (hierna het loonbeleid genoemd). Het loonbeleid bepaalt welke referentiesalarissen van toepassing zijn op welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het competentieniveau, de ervaring en de benodigde specialisatie van een bepaalde functie.



Argenta streeft ernaar zijn medewerkers te vergoeden op een marktconforme manier. Het loon van de medewerkers, hetzij bedienden, kaderleden of directieleden van Argenta, bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Bij Argenta is er geen variabele verloning.

De directie Organisatie & Talent stelt voor alle functies binnen alle werkmaatschappijen van Argenta het ontwerp van het loonbeleid voor, inclusief eventuele wijzigingen als gevolg van interne en externe omstandigheden.

Voor de aangewezen medewerkers (medewerkers die door hun functie het risicoprofiel van een instelling materieel kunnen beïnvloeden) zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor andere functies binnen Argenta. Dit zorgt ervoor dat er geen materiële belangenconflicten kunnen ontstaan voor medewerkers in controlefuncties en dat er bijgevolg geen averse prikkels zijn om grote risico's te nemen (zie ook 7.2).

Alle personeelsleden van Argenta in België genieten naast een maandloon ook enkel en dubbel vakantiegeld, een dertiende maand, een hospitalisatieverzekering (uitbreidbaar naar het hele gezin), een groepsverzekering, maaltijdcheques, een cafetariaplan en gewaarborgd inkomen. Voor bepaalde

functies zijn er ook bedrijfswagens en forfaitaire onkostenvergoedingen. Daarnaast kent Argenta aan zijn medewerkers op de hoofdzetel en in het kantorennet ook personeelsvoorwaarden toe op geselecteerde eigen bank- en verzekeringsproducten.

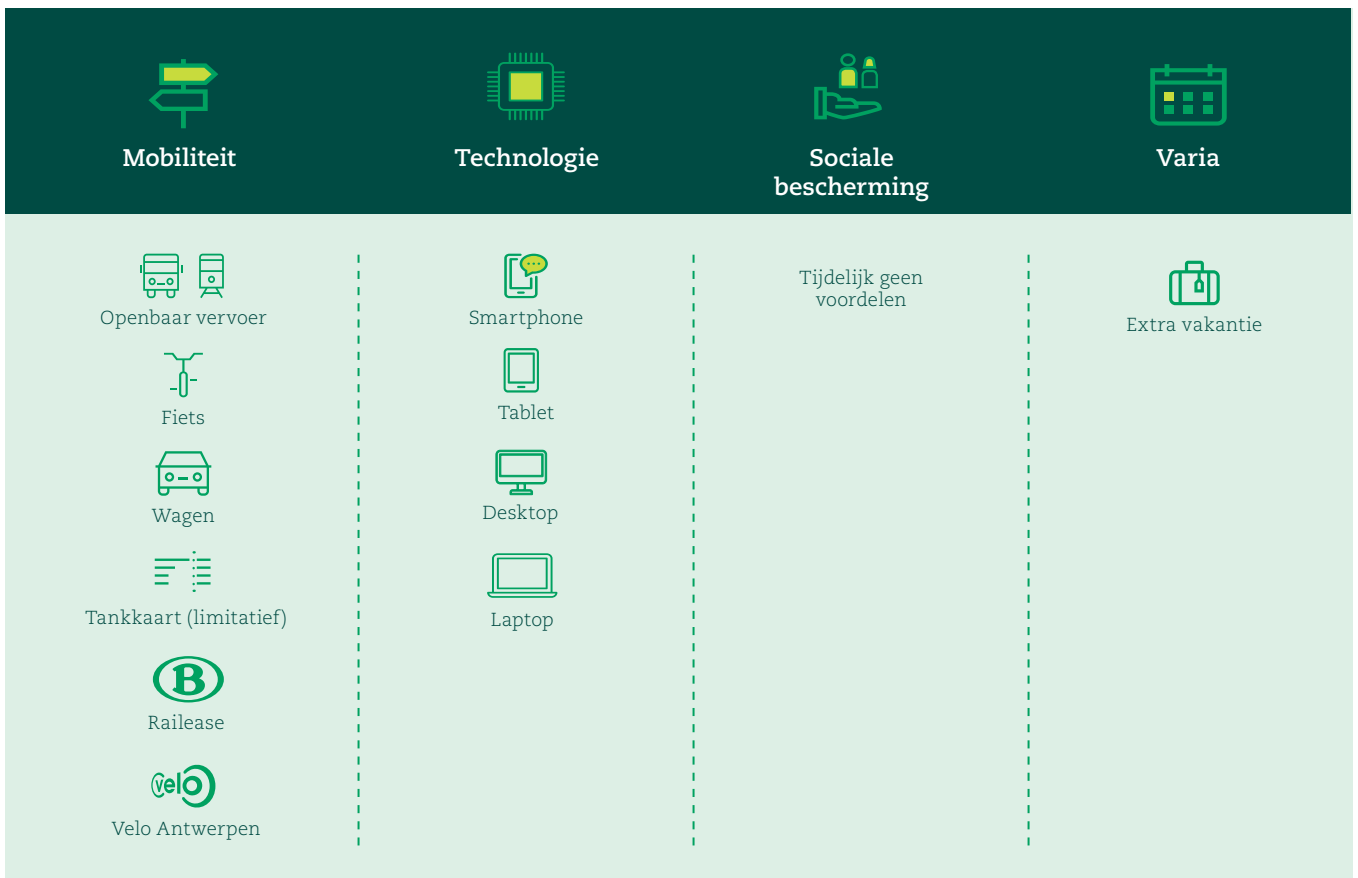
Argenta bouwt bewust individuele flexibiliteit in het loonbeleid voor medewerkers in, en dit in de vorm van het cafetariaplan. Het cafetariaplan speelt in op een groeiende tendens waarbij medewerkers zelf een gedeelte van hun loonpakket kunnen samenstellen. Individuele behoeften en wensen staan hierbij centraal. In 2020 ging de vierde editie live. Meer dan 61 % medewerkers namen deel aan het plan 2020. In totaal hebben op dit moment meer dan 73 % van de medewerkers van Argenta voordelen lopen via het cafetariaplan.

Medewerkers kunnen (een deel van) hun dertiende maand – op een fiscaalvriendelijke manier – omzetten in voordelen naar keuze en op die manier hun verloningspakket flexibel en individueel naar wens aanpassen.

Medewerkers die (op basis van hun functieniveau) recht hebben op een forfaitair leasebudget voor een wagen kunnen ook dit budget inbrengen in het cafetariaplan. Elke medewerker die onder het toepassingsgebied valt, krijgt op die manier een keuzebudget waarvoor specifieke voordelen kunnen worden gekozen die passen bij de eigen persoonlijke situatie.

De keuzemogelijkheden werden rond vier basispijlers opgebouwd: mobiliteit, technologie, sociale bescherming en varia.





- Duurzame mobiliteit is voor Argenta belangrijk. Via het cafetariaplan worden duurzame vervoeropties gepromoot door een extra subsidie: (elektrische) fietsen, minder vervuilende wagens en abonnementen voor het openbaar vervoer. Meer dan 80 medewerkers kozen in 2020 voor een fiets. Argenta schrapte eind 2018 dieselwagens uit het aanbod en zette vanaf 2020 ook in op het aanbieden van elektrische wagens. Sinds juli 2020 worden uitsluitend wagens toegelaten met een maximum uitstoot van 125 gr CO₂/km. Argenta vermijdt bovendien een aanzienlijk aantal (spits-)verplaatsingen per dag door het faciliteren van telewerk, nog uitgebreid via de nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst van 1 juli 2020.
- Extra vakantie is het meest populaire voordeel waarop wordt ingetekend, en werd in 2020 door bijna 481 medewerkers gekozen. Maar ook het voordeel 'technologie' is verder gestegen: in totaal

hebben bijna 20 % van de medewerkers hierop ingetekend. De smartphone is het meest populair in het technologie-aanbod.

MOO

Sinds 2015 organiseert Argenta een jaarlijkse bevraging van het personeel, via een online Medewerkers Opinie Onderzoek (hierna 'MOO').

Het MOO brengt belangrijke elementen in beeld: engagement, employee NPS (ambassadeurschap), motivatieklimaat en welzijn. Sinds de eerste meting werden bedrijfsbrede prioriteiten bepaald waarop systematisch actie werd gevoerd. In 2020 werd een element toegevoegd: de beleving van de bedrijfswaarden in de teams.

Engagement en ambassadeurschap

Het engagement (mate van verbondenheid met het bedrijf) steeg verder naar 87 % en

het ambassadeurschap (mate van actief promotorschap) maakte een stevige sprong naar +24.

Motivatieklimaat

Medewerkers blijven de werkomstandigheden en de collegiale relaties binnen Argenta erg sterk waarderen. De rol van de directe leidinggevende wordt uitermate sterk geapprecieerd. Het loonbeleid scoort eveneens positief. Ook heldere communicatie voor alle medewerkers over belangrijke managementbeslissingen en over de strategie wordt ten stelligste gewaardeerd.

Medewerkers voelen een hoge mate van erkenning en waardering binnen Argenta: er wordt met hun opinie en ideeën rekening gehouden en de communicatie tussen collega's verloopt vlot. Ze ervaren veel vrijheid bij het organiseren van het eigen werk. De mate van autonomie scoorde nog hoger: het kunnen nemen van verantwoordelijkheid is een belangrijke motivator. Een grote meerderheid van medewerkers ervaart zijn werk als zinvol en uitdagend. De investeringen in opleiding en ontwikkeling voor elke medewerker, met coaching en ondersteuning, worden eveneens gewaardeerd.

Het grootste aandachtspunt ligt op het vlak van wendbaarheid. Medewerkers én leidinggevendenden vinden dat de processen met het oog op toegevoegde waarde voor de klant nog veel lichter en efficiënter kunnen.

Welzijn

Argenta is ervan overtuigd dat gezonde en gelukkige medewerkers het verschil maken en zet daarom in op een duurzaam beleid rond welzijn en vitaliteit. Er wordt onder meer ingezet op het verminderen van langdurige afwezigheden en re-integratie.

In het kader van de wetgeving rond het psychosociaal welzijn zorgt Argenta ervoor dat het MOO ook input oplevert over aspecten met impact op welzijn, de 5 A's (arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsrelaties). Op alle aspecten scoorden medewerkers de hoogste cijfers sinds de start van de metingen.

Bedrijfswaarden

Argenta vertaalt zijn focuswaarden Dichtbij, Ondernemend, Pragmatisch en Eenvoudig op een heel tastbare, concrete manier. Elke medewerker en elke leidinggevende kent DOPE, en het gedrag dat daarbij hoort. Deze basis is voor alle collega's dezelfde, en elke leidinggevende coacht de talenten in het eigen team om hierin continu te verbeteren. DOPE is een onderdeel van de gesprekken tussen medewerker en leidinggevende in de feedback- en waarderingscyclus. In 2020 hebben we voor het eerst gemeten in welke mate medewerkers in hun eigen team de bedrijfswaarden beleven. Elke leidinggevende heeft zo een objectieve nulmeting voor het eigen team, en zal hierop verder kunnen werken vanaf 2021. Bedrijfsbreed scoort Dichtbij met 7,9/10 het hoogst, Ondernemend scoort 7,4 en Pragmatisch 7,6. Rond Eenvoudig zijn medewerkers kritischer: deze waarde scoort 7.

Conclusies

Het directiecomité bepaalde net als de vorige jaren op basis van de conclusies uit het Medewerkers Opinie Onderzoek welke punten Argenta prioritair – voor het hele bedrijf – ter verbetering verder zal aanpakken. Het sterke engagement en ambassadeurschap duurzaam verankeren in elke directie en elk team is dé prioriteit. Wendbare, eenvoudige en efficiënte processen in functie van de klantervaring

verder aanscherpen eveneens. In derde instantie willen we gerichte actieplannen op teamniveau rond de verdere versterking van onze bedrijfswaarden als deel van onze kerndoelen voor 2021.

Leren en ontwikkelen

Om mee te bouwen aan de langetermijngroei van Argenta worden medewerkers gestimuleerd zich verder te ontwikkelen.

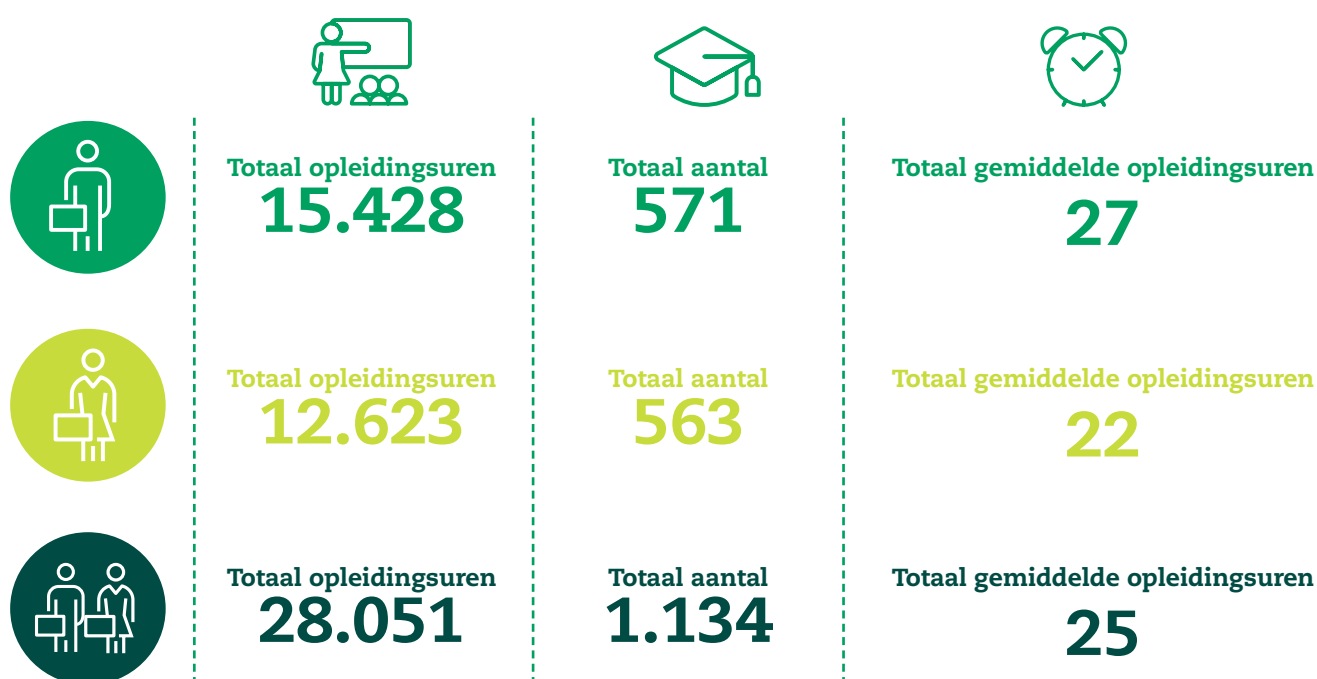
Hierbij kunnen medewerkers gebruikmaken van opleidingen, e-learnings, coaching, trainingen, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en interacties met leidinggevenden. We voorzien een groot open aanbod aan vaardigheden en relevante kennis. Op basis van onze strategische prioriteiten hebben we vier invalshoeken: (1) professionele ontwikkeling, (2) teamontwikkeling, (3)

persoonlijke groei en (4) vaktechnische opleidingen. Daarnaast beschikt elke directie over een eigen opleidingsbudget voor gerichte initiatieven en worden medewerkers indien relevant uitgenodigd om deel te nemen aan conferenties en/of seminars.

Het opleidingsaanbod werd in 2020 grondig uitgebreid met nieuwe formules en heel wat opleidingen kregen (noodgedwongen) een digitale variant. Ons open aanbod werd ook uitgebreid met GoodHabit, een online leerplatform met interactieve modules rond honderden onderwerpen.

Het gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker daalde van 43 naar 25 uur, omwille van de beperkingen door de COVID-19-maatregelen om groepsopleidingen te organiseren. Het aantal bereikte medewerkers steeg.

LEREN EN ONTWIKKELEN (# OPLEIDINGEN, OPLEIDINGSUREN ...)



Argenta Paspoort

Met het oog op het verhogen van de wendbaarheid van onze organisatie én inzetbaarheid van onze medewerkers, en de vertaling daarvan naar een effectief beleid op het vlak van leren en ontwikkelen, ging Argenta in 2019 een meerjarig partnership aan met Antwerp Management School (AMS). Meer specifiek met het expertisecentrum Next Generation Work. Onder leiding van prof. A. De Vos werd een eerste project aangevat om in kaart te brengen welke expertise en vaardigheden cruciaal worden voor de toekomst. Met de hulp van focusgroepen werd de denkoefening begeleid door een team van AMS. In 2020 werd het concept uitgewerkt om dit te vertalen naar onze medewerkers. Vier cruciale competenties voor de toekomst werden gedefinieerd. Ze zullen vanaf 2021 een essentieel deel uitmaken van het O&T-beleid, met name bij werving en selectie, feedback- en waardering, en opleiding.

HR Ambassadeur Award 2020

Het HR Gala is een jaarlijks event met een prominente plaats binnen de HR Community. In de structuur zetelen Antwerp Management School, Goosebumps, Jobatmedia en het VBO. Elk jaar stuurt de organisatie achter HR Gala een 'HR Ambassadeur' uit. Dit is geen zoektocht naar de beste, doch naar verdienste, waarde en uitstraling voor het vakgebied. Argenta werd in 2020 genomineerd voor deze HR Ambassadeur Award 2020 omwille van zijn modern personeelsbeleid, menselijke benadering, duurzaam karakter en focus op engagement en ambassadeurschap.

Netwerken

Argenta draagt samenwerking hoog in het vaandel. Door de permanente groei veranderen de relaties en contactmomenten. De manier van samenwerken sluit daarop aan. Argenta zet daarbij sterk in op netwerken om de kracht van initiatieven en ideeën die verspreid zitten over directies, afdelingen en niveaus heen duidelijk een plek te geven.

Binnen Argenta zijn twee netwerken actief:

Nexus

Nexus is een platform dat het directiecomité en de directeuren de kans biedt om met elkaar in gesprek te gaan over onderwerpen als strategie, resultaten, kerndoelen, leiderschap en 'Gezonde Groei'. Dat doen ze maandelijks tijdens een meeting van een halve dag.

Lexus

Lexus is een platform voor alle leidinggevenden van Argenta, dat drie tot vier keer per jaar samenkomt om over strategische thema's te brainstormen en ondernemerschap ten behoeve van onze klanten én medewerkers te promoten.

Telewerken en COVID-19

In de strijd tegen de coronacrisis werd elke medewerker verplicht om vanaf midden maart aan telewerk te doen. Aangezien deze overgang abrupt gebeurde, startte de preventieadviseur een onderzoek naar de nood aan structurele ondersteuning bij 100 % telewerk.

Dit onderzoek peilde naar telewerk in andere bedrijven en naar het advies van werkgeversorganisaties. Uit het onderzoek en de resultaten van het MOO (Medewerkers Opinie Onderzoek) bleek dat Argenta reeds een sterke ondersteuning biedt aan zijn medewerkers. Niettemin wordt er verder ingezet op gezondheid en nabijheid. Daarnaast wordt er een alarmbelprocedure ontwikkeld, zodat er ook ondersteuning kan worden geboden op individueel of teamniveau.

Tijdens de coronamaanden werd voor de medewerkers een checklist 'Veilig en gezond aan het werk' opgesteld. De Argenta-medewerker die op de hoofdzetel komt werken, kan via de app Safe@work een veilige werkplek en een lunchuur vastleggen. Op die manier kan Argenta erg goed monitoren wie waar aanwezig is op de hoofdzetel. Dit is belangrijke informatie in het geval van contacttracing. Argenta staat in de coronaperiode werken op de hoofdzetel slechts toe in overeenstemming met de overheidsmaatregelen.

De overschakeling naar volledig telewerk vergde van elke medewerker een substantiële aanpassing. Na COVID-19 zal elke Argenta-medewerker twee dagen per week structureel thuiswerken zoals werd vastgelegd in de nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst. Mee omwille van die reden creëerde O&T op het intranet een pagina met onder andere handleidingen voor digitale samenwerkingstools, tips & tricks om de medewerkers te helpen gezond te blijven (zowel mentaal als fysiek), informatie over Cyber Security...

C. Kantorennet

Het succes van Argenta is historisch verbonden met zijn distributiemodel van zelfstandige kantoorhouders. De dynamiek van lokaal zelfstandig ondernemerschap zorgt voor een hoge klantenbinding door geëngageerd persoonlijk contact in de onmiddellijke nabijheid en belevingswereld van de klant. Argenta-kantoorhouders zijn uitermate belangrijke ambassadeurs omdat ze het uithangbord bij uitstek vormen van de bedrijfswaarden.

Dat ook zij het verschil maken, blijkt uit de talrijke initiatieven van duurzaam ondernemerschap.

Binnen het duurzaamheidsoverleg is de input van het kantoor zeer waardevol. In 2020 traden verschillende kantoren toe als duurzaamheidsambassadeur.

Kantoorhouder en duurzaamheidsambassadeur Sven Steyaert bereidde zijn opstart in Roeselare voor met een duurzaam businessplan. Voor Sven Steyaert gaat duurzaamheid verder dan louter het ecologische en gaat het evenzeer om de relatie met de klanten en het personeel, waarbij langetermijnrelaties centraal staan. Ook via zijn aankoopbeleid kiest hij voor lokale leveranciers en duurzaam kantoomateriaal. Het kantoor werkt samen met Oxfam, waardoor je bij Sven en zijn team onder meer maatschappelijk verantwoorde koffie aangeboden krijgt.

Kantoorhoudster Tanja Van Looy zet zich als duurzaamheidsambassadeur al jaren

bewust in. Zo krijgen klanten van het kantoor in Strombeek-Bever bijvoorbeeld een zero waste kalender bij het afsluiten van een woonkrediet. Deze kalender bevat 365 tips om je afvalberg en ecologische voetafdruk aanzienlijk te verkleinen. Daarnaast nodigde ze klanten uit (toen het nog kon) voor een via externen georganiseerde infoavond omtrent duurzaamheid. Ook in de communicatie (voornamelijk met prospecten) wordt het duurzaamheidskarakter van Argenta aangehaald en wordt het handvest integriteit – waar relevant - doorgemailed. In 2021 verhuist Tanja naar een nieuwe locatie waarbij het een evidentie is dat inrichting en energieverbruik op een duurzame manier aangepakt worden.

In 2019 opende Argenta het 'kantoor van de toekomst' in Ledegem. Het kantoor werd volledig ingericht volgens de richtlijnen van Argenta's huisstijlgids, waarbij de evolutie van bankkantoor naar advieskantoor centraal staat. Dankzij de aantrekkelijke inrichting oogt het kantoor meer open, huiselijk en bijgevolg laagdrempeliger voor klanten. Het meubilair is duurzaam en circulair. In 2020

werd een elektrische laadpaal geïnstalleerd van Mobility+. Die wordt gratis ter beschikking gesteld aan klanten en personeel. De parkeerplaats kun je uiteraard herkennen aan de typische Argenta-groene kleur.

In 2020 nam tweedegeneratie-kantoorhouder Stijn Matheusen zijn intrek in het bijgebouw van het historische Baeyenshof in Essen. Dit was een eerste stap in de heropwaardering van dit prachtige erfgoed en de start van een ambitieus duurzaam project. Naast het prachtige hoofdgebouw wordt ook het bijhorende park onder handen genomen. De historische uitstraling van het gebouw wordt volledig in ere gehouden, maar de binnenkant van het pand wordt gerenoveerd volgens de meest moderne eisen op het vlak van duurzaamheid en energie. Zo zal er circulair gebouwd worden, wordt een beroep gedaan op gecertificeerde boomexperten en tuinarchitecten, en wordt er een warmtepomp op basis van grondwater geïnstalleerd waarbij elektriciteit wordt aangeleverd door zonnepanelen. Op de site zal ook een co-housing project worden gerealiseerd.

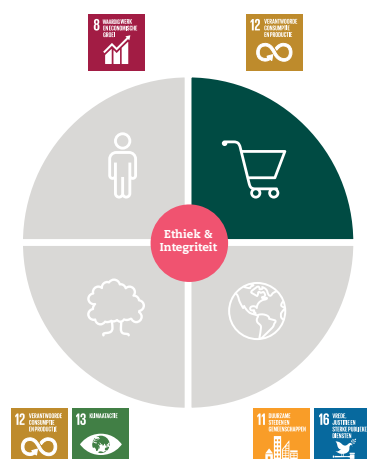


Argenta Ledegem



Argenta Essen

6.4.2 Producten en diensten



Het product- en dienstverleningsbeleid van Argenta gaat uit van verantwoordelijkheid en zorgzaamheid. De klantenervaring en -behoeften beschouwen we als leidend. Kiezen voor eenvoud en transparantie impliceert dat de klanten de producten begrijpen en goed kunnen inschatten wat ze nodig hebben om hun financiële gezondheid te verbeteren. Argenta verduurzaamde de voorbije jaren ook gestaag zijn productaanbod op vlak van kredietverlening en beleggingen.



Leningen voor ecologische renovaties en veiligheid hebben dankzij de korting een lagere vaste rentevoet dan een gewone renovatielening.

Een op drie leningen op afbetaling ging naar duurzame investeringen in 2020. Voor woonkredieten gaat het om 16 % van de productie. Argenta wil duurzame

A. Duurzaam wonen

Ongeveer 82 % van de spaartegoeden van klanten bij Argenta wordt via kredieten aan particulieren terug geïnvesteerd in de reële economie. Argenta springt ook hier op een bewuste manier mee om, door onder meer korting op leningen voor duurzame doeleinden te voorzien.

kredietverlening verder stimuleren in 2021 en streeft ernaar dat tegen 2023 een op drie verstrekte woonkredieten duurzaam is.



Argenta schaaft zich achter de doelstelling van de Vlaamse regering om tegen 2050 alle woningen energiezuinig te maken. Momenteel worden de nodige voorbereidingen getroffen om informatie over het Energieprestatiecertificaat (EPC) van woningen te verzamelen. Argenta steunt ook het Vlaamse initiatief om renteloze renovatieleningen toe te kennen tot 60.000 euro voor woningen waar werken worden uitgevoerd om de EPC-kwaliteit aanzienlijk te verbeteren. Op deze manier zorgen we mee voor een lagere energiefactuur voor onze klanten en ondersteunen we de initiatieven om klimaatopwarming tegen te gaan.

B. Duurzame mobiliteit

Op het vlak van mobiliteit biedt Argenta een fietslening aan tegen een zeer voordelig tarief en die wint jaar na jaar aan succes bij de klanten. Voor de autoleningen voorziet Argenta verschillende tarieven afhankelijk van de ecologische impact van het voertuig. Klanten die kiezen voor hybride, elektrische of op CNG/LPG rijdende voertuigen, genieten het voordeligste tarief.

C. Duurzame beleggingen

Het duurzaam beleggingsbeleid van Argenta gaat uit van vijf basisbeginselen:

1. Eenvoud en transparantie in het productaanbod en beheersbeleid is essentieel. De klant weet waarin hij belegt. Argenta staat de klant bij met helder advies.

2. Investeringsbeslissingen worden zorgvuldig genomen. Gezond beleggen met een evenwichtig risico versus winstverhouding staat voorop.
3. Er is geen plaats voor onethische investeringen. Argenta wil een negatieve impact zoveel mogelijk vermijden en hanteert een strikt exclusiebeleid voor alle directe investeringen.
4. We willen een positieve impact voor de maatschappij genereren door te investeren in duurzame ondernemingen;
5. We hebben aandacht voor het klimaat. We brengen de ecologische voetafdruk van de beleggingsfondsen in kaart en willen die zo laag mogelijk houden.

Argenta screent zowel de beleggingsfondsen onder eigen beheer als de fondsen in het beleggingsaanbod van externe fondsbeheerders op het vlak van duurzaamheid. Deze beleggingsfondsen van

externe fondsbeheerders (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Robeco) hebben alle de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) onderschreven.

Daarnaast controleert Argenta de criteria die zij toepassen bij het samenstellen en opvolgen van hun fondsen.



Argenta hecht er veel belang aan dat zijn investeringen ethisch zijn. Dezelfde uitsluitingscriteria worden gehanteerd voor zowel de beleggingsproducten als voor de eigen investeringsportefeuille.

Uitsluitingscriteria

Argenta wil zijn duurzaamheidsbeleid consistent uitvoeren. Daarom wordt sinds 2018 een gemeenschappelijke exclusielijst gebruikt, zowel voor de beleggingsfondsen als voor de eigen investeringsportefeuille.

De Argenta-exclusielijst wordt opgesteld op basis van twee exclusielijsten, namelijk:

- de algemeen erkende exclusielijst van het Noorse Staatsfonds; en
- een exclusielijst opgesteld voor de Argenta-fondsen onder eigen beheer in samenwerking met Vigeo Eiris. Hiermee sluit Argenta voor al zijn fondsen 451 bedrijven uit over een volledige lijst van 4.824 bedrijven.

Tweemaal per jaar wordt het exclusiebeleid geëvalueerd door het exclusiecomité.

Argenta integreerde het wettelijk voorziene kader van Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities (UCITS) en de United Nations Global Compact (UNGC) principes met eigen aanvullende criteria.

Algemeen sluit de Argenta-exclusielijst investeringen in controversiële activiteiten uit, onder meer het halen van omzet uit olie,

steenkool, tabak, nucleaire energie, gokken, 'adult entertainment', wapens, pesticiden en producten waar tijdens de productie sprake is geweest van dierenmishandeling, niet-conventionele olie en gas of controverses zoals gedefinieerd door Vigeo Eiris.

Bedrijven die niet aan de duurzaamheids-criteria voldoen, worden uit het beleggingsaanbod van Argenta geweerd. Zo sluit Argenta 502 bedrijven uit op een lijst van 4.875 bedrijven.

Best-in-class methodiek

Voor al zijn duurzame fondsen past Argenta de best-in-class methodiek toe. Via deze methodiek ondersteunt Argenta bedrijven waarvan de producten en diensten binnen hun sector op de meest duurzame manier tot stand komen. Zo worden naast de uitsluitingscriteria die Argenta reeds hanteert, de minst duurzame bedrijven binnen hun sector ook uitgesloten. Met de thematische duurzame fondsen focust Argenta specifiek op duurzame thema's zoals cleantech (alternatieve energie en recyclage) of duurzame grondstoffen.

Argenta investeert in de beste bedrijven op het gebied van de ESG-score (Environmental, Social & Governance) en meer specifiek op



de Environmental score (E-score) apart. Deze scores worden berekend door Vigeo Eiris. Die bedrijven die een ESG- en E-score hebben die ten minste behoort tot de beste 75 % van hun sector en bij voorkeur zelfs tot de beste 50 % van hun sector, komen in aanmerking voor investering in het fonds.

Concreet betekende het voor eind 2020 dat van de 4.877 gescreende bedrijven er 1.885 niet voldeden aan de minimale vereisten. Op het vlak van sectoren kijkt Argenta wereldwijd, want we zijn ervan overtuigd

dat de locatie van een bedrijf geen impact zou mogen hebben op zijn manier van zaken doen en zijn respect met betrekking tot duurzaamheid. Argenta selecteert vergelijkbare bedrijven aan de hand van de ESG-score.

Naast de selectie van effecten voor opname in het beleggingsaanbod worden de Argenta-beleggingsfondsen jaarlijks aan een screening onderworpen op het vlak van duurzaamheid en wordt de CO₂-voetafdruk van deze fondsen in kaart gebracht (zie 6.4.4).

SAMENVATTING	Alle Argenta-beleggingsfondsen	Thematisch duurzame fondsen	Best-in-class duurzame fondsen
Integratie ESG-factoren	Ja	Ja	Ja
Argenta-exclusielijst	Ja	Ja	Ja
Best-in-class	/	Ja	Ja

Activa onder beheer, in miljoen euro	2018	2019	2020	%
Argenta Spaarbank - beleggingsfondsen	4.994	6.337	8.121	
Intern fondsbeheer	1.472	2.800	3.960	
Fondsen gescreend op exclusiecriteria	1.472	2.800	3.960	100 %
Best-in-class benadering	200	228	215	5 %
Thematische benadering	33	50	118	3 %
Extern fondsbeheer	3.522	3.537	3.828	
Fondsen gescreend op duurzaam beleid	3.522	3.537	3.828	100 %
Argenta Assuranties - beleggingsverzekeringen	1.808	2.185	2.589	
Intern fondsbeheer	785	1.225	1.513	
Beleggingsverzekeringen gescreend op exclusiecriteria	785	1.225	1.513	100 %
Best-in-class benadering	92	101	90	6 %
Thematische benadering	13	21	44	3 %
Extern fondsbeheer	1.023	960	941	
Beleggingsverzekeringen gescreend op duurzaam beleid	1.023	960	941	100 %

Towards Sustainability Label

Vijf fondsen en de vijf hierop gebaseerde Argenta Life-beleggingsverzekeringen (tak 23), hebben in 2020 het Febelfin 'Towards Sustainability'-label verkregen, een Belgisch kwaliteitslabel toegekend door een onafhankelijke instantie. Enkel beleggingsproducten die beantwoorden aan deze duurzame kwaliteitsnorm mogen dit label dragen. Hierdoor is de klant zeker dat hij een duurzaam beleggingsproduct koopt en kan hij het onderscheid maken tussen de verschillende producten in de markt.

Het Febelfin-label garandeert via halfjaarlijkse controles dat de portefeuille voldoet aan nauwkeurig gedefinieerde beleggingscriteria. Om aan de vereisten te voldoen, laat Argenta

halfjaarlijks alle bedrijven screenen door het extern onderzoeksbureau Vigeo Eiris. Bij bedrijven die een verslechtering van hun duurzaamheidsscore kennen, kan dit leiden tot een verplichte desinvestering. Daarom deed Argenta in 2020 investeringen ter waarde van 74 miljoen euro van de hand.

Eind 2020 belegden Argenta-klanten voor in totaal 526 miljoen euro in producten met het duurzaamheidslabel 'Towards Sustainability'. Dit is een stijging van 26 % tegenover 2019. Daarnaast beheert Argenta ook ruim gediversifieerde beleggingsproducten onder de naam Argenta Portfolio, die op hun beurt in de gelabelde producten investeren. Die investeringen stegen met maar liefst 51 % in 2020 tegenover het jaar voordien.

Het totale aandeel van duurzame gelabelde investeringen binnen het adviesaanbod van Argenta bedraagt intussen 8 %.

Argenta splitst zijn duurzaam aanbod op in twee groepen. Er zijn de fondsen die zich focussen op specifieke thematische duurzaamheidsthema's zoals hernieuwbare energie, de circulaire economie en waterzuivering. Dit heeft tot doel de financiering van deze bedrijven te vergemakkelijken en zo meer groene investeringen te stimuleren. De klanten van Argenta vonden hun weg naar deze

beleggingsproducten. De verkoop ervan steeg het afgelopen jaar met 131 %.

Daarnaast zijn er de duurzame beleggingsproducten die over alle sectoren heen beleggen, om zo per sector enkel de meest duurzame bedrijven te stimuleren. De economie kan immers ook in de verre toekomst niet bestaan zonder pakweg de bouwsector of de gezondheidszorgsector. Deze groep aan beleggingsproducten kende in 2020 een daling met 7 %, maar het blijft de grootste groep aan duurzame investeringen.

6.4.3 Maatschappij



A. Beleggingspolitiek eigen portefeuille

Als financiële instelling kunnen we het verschil maken via de geldstromen die we voor de Argenta-klanten beheren. Elke euro is dan ook waardevol. Via de eigen investeringsportefeuille investeert Argenta vooral in lokale en maatschappelijk relevante projecten en

investeringen in niet-duurzame, onethische bedrijven worden resoluut uitgesloten. Argenta past hetzelfde strikte exclusiebeleid als bij de beleggingsproducten toe.

Zo belegde Argenta in 2020 een deel van de gelden van particulieren die via spaar- en betaalrekeningen worden aangetrokken in overheidsleningen. Dat gebeurt onder andere

via de financiering van lokale projecten door rechtstreekse investeringen in steden en gemeenten, overheidsbedrijven en infrastructuur.

In 2020 investeerde Argenta onder andere in:

- **Sportoase Groot Schijn Antwerpen:** een duurzaam en modern zwem – en sportcomplex en schaatsbaan in Deurne;
- **Hulpverleningszone Rand:** lokale samenwerking van 20 korpsen van de gemeenten Lint tot Essen;
- **De Watergroep:** drinkwaterbedrijf actief in meer dan de helft van de Vlaamse gemeenten;
- **Politiezone MIDOW:** garandeert de veiligheid in Zuid-West-Vlaanderen;
- **Leiedal:** zet zich in voor dynamische en duurzame streekontwikkeling in Zuid-West-Vlaanderen;
- **Igean:** intercommunale die instaat voor de afvalrecyclage in 30 gemeenten;
- **Lokaal bestuur en politiezone Ninove;**
- **Participatie in PMF:** een infrastructuurfonds met focus op België;
- **AGSO Knokke Heist:** gemeentebedrijf verantwoordelijk voor stadsontwikkeling.

In 2020 werd er opnieuw een grote inspanning geleverd om de ecologische voetafdruk van de investeringsportefeuille fors te verminderen.

In 2019 werden reeds alle bedrijven uit de investeringsportefeuille verwijderd die omzet

halen uit het ontginnen van steenkool of niet-conventionele olie en gas en bedrijven die nog substantiële (>10 %) omzet halen uit het opwekken van energie via steenkoolcentrales en die niet inzetten op de duurzame energieomslag.

In 2020 werden vervolgens de beperkte resterende posities in olieproducerende bedrijven uit de beleggingsportefeuille verkocht. De investeringsfocus ligt voortaan op de switch naar duurzame en best-in-class alternatieven, met screening van aankopen op basis van Vigeo Eiris het Noorse Staatsfonds.

Argenta heeft aandacht voor de klimaatimpact van zijn investeringen in bedrijven en overheden. Argenta volgt de evolutie inzake rapportage van klimaatgerelateerde financiële risico's op zoals aangegeven door de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Verder monitort Argenta de aanbevelingen van de Europese Commissie om duurzame investeringen te ondersteunen zoals uitgewerkt door de High-Level Expert Group on Sustainable Finance (HLEF).

B. Leveranciersbeleid

Argenta voert al jaren een beleid waarbij ervoor wordt geopteerd om langetermijnrelaties op te bouwen met strategische leveranciers. Er is daarbij



Deze investeringen maken deel uit van de 983 miljoen euro die Argenta investeert in de lokale economie, onder andere in sociale huisvesting, ouderenzorg, studentenhuusvesting, personen met een handicap, een intercommunale die 100 % groene energie produceert etc. Deze trend zal Argenta ook in de toekomst voortzetten.



aandacht voor kwaliteit en veiligheid. Leveranciers worden bevroegd over hun beleid rond GDPR, datasecurity, audit, ... Ook de bedrijfsoverkoepelende aanpak, waarbij verschillende afdelingen nagaan of leveranciers en partners compliant zijn met de Argenta-standaarden is een sterkte van het procurementbeleid.

In de toekomst wil Argenta nog meer inzetten op een duurzaam leveranciersbeleid, zowel door duurzaamheidscriteria te integreren in het aankoopproces als door in te zetten op een nog meer uniform beheer van leverancierscontracten.

Vandaag krijgt elke leverancier reeds de vraag om het duurzaamheidscharter te ondertekenen. Hierin wordt gevraagd om minimaal de principes rond mensenrechten, kinderarbeid, discriminatie, corruptie, milieubesef en milieuvriendelijke technologieën te respecteren en de UN Global Compact Principles na te leven. In de toekomst zal gefocust worden op de ecologische impact die Argenta genereert via zijn leveranciers en zal er bewust worden gekozen voor milieuvriendelijke oplossingen, bijvoorbeeld in green ICT en de circulaire economie. Eenvoud en kostenbewustzijn blijven daarbij belangrijke uitgangspunten.



In 2020 werd Mooose hét centrale bestelplatform voor al het publiciteitsmateriaal voor kantoren. Het drukwerk wordt hoofzakelijk op aanvraag geprint, waardoor het papiergebruik aanzienlijk daalt en drukwerk dat niet meer up-to-date is tot een minimum herleid wordt. Verzendingen gebeuren voortaan uitsluitend vanuit België (voordien vanuit Nederland). De Argenta-gadgets kunnen nu samen met drukwerk in dezelfde shop worden besteld, waardoor het aantal transporten vanuit verschillende leveranciers ook is gedaald.

C. Partnerships

Argenta vindt het belangrijk om samen te werken met partners die focussen op duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Argenta is sinds 2014 partner van Cifal Flanders, een geaffilieerd trainingscentrum van UNITAR, het Instituut voor Onderzoek en Opleiding van de Verenigde Naties. Argenta zetelt in de raad van bestuur van Cifal. In 2018 ontving Argenta een officieel UNITAR-certificaat als 'SDG Pioneer' voor zijn inzet voor de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. In 2020 organiseerde Cifal Flanders een interactieve workshop over de SDG's voor het duurzaamheidscomité. De inzichten van deze workshop werden verwerkt in het nieuwe duurzaamheidsactieplan 2020-2023.



Daarnaast ondertekende Argenta in 2018 het charter 'gezinsvriendelijke organisatie' van de Gezinsbond. Dit charter houdt in dat een goed personeelsbeleid ook aandacht schenkt aan de combinatie van werk en gezin. Argenta biedt de mogelijkheid tot deeltijds werk, telewerk en ouders met schoolgaande kinderen krijgen voorrang bij verlof.



Eveneens in 2018 werd Argenta partner van 'Sign for my Future'. Dat is een politiek neutraal burgerinitiatief met partners in de media, de bedrijfswereld en het middenveld, dat de politici van België een positief mandaat wil geven om een doortastend klimaatbeleid te voeren. Argenta ondersteunt dit initiatief en stelde zijn kanalen open voor de 'Sign for my Future' campagne. Hiermee wil Argenta een stem geven aan de nood aan een transitie naar een CO₂-neutraal België. De inspanningen als samenleving zullen leiden tot een betere wereld voor de komende generaties en tot een sterkere en duurzame economie.



Sinds 2018 is Argenta ook partner van 'Slim naar Antwerpen'. Hiermee draagt Argenta, als grote werkgever in centrum Antwerpen, zijn steentje bij om zoveel mogelijk verplaatsingen in groot Antwerpen te laten gebeuren met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets.



Straatvinken is een burgerwetenschapsproject dat voortspuit uit de engagementen van de Vlaamse overheid, de stad Antwerpen en burgerbewegingen om de mobiliteit en de leefbaarheid in de Antwerpse regio te verbeteren. Argenta zet zich, als grote

Antwerpse werkgever, actief in om tegen 2030 minder auto's in het Antwerpse straatbeeld te zien ten voordele van duurzame mobiliteit. Sinds 2019 roept Argenta medewerkers die in een straal van 30 kilometer rond Antwerpen of Leuven wonen op om deel te nemen aan de jaarlijkse telactie in mei, waardoor de organisatoren van Straatvinken een duidelijk beeld kunnen vormen van de verkeersmix in verschillende straten in Antwerpen en Leuven. En dat vormt de perfecte basis om voorstellen te lanceren om naar een meer duurzame verkeersmix te evolueren.



In 2019 ging Argenta een meerjarig partnership aan met Antwerp Management School (AMS), meer specifiek met het expertisecentrum Next Generation Work. Dit partnership werd aangegaan met het oog op het verhogen van de wendbaarheid van organisatie én medewerkers. In 2020 konden de eerste vruchten van dit partnership worden geplukt met de lancering van het Argenta Paspoort.



In 2020 ondertekende Argenta samen met 144 andere organisaties het charter Baanbrekende Werkgever. Dit charter geeft organisaties een kader en extra stimulans om het hybride werken en de nieuwe mobiliteit te verankeren in een beleid waarbij de medewerker centraal staat. In 2021 willen de initiatiefnemers (De Lijn, Jobat en AMS) meer inzetten op

kennisdeling en zal het charter evolueren naar een certificaat.



Voor het recyclen van het elektronisch afval dat de verhuis naar de nieuwe hoofdzetel met zich meebracht, sloot Argenta in 2020 een samenwerking af met ABa recycling. Zij beschikken over alle noodzakelijke kennis en expertise inzake recycling om een ecologisch en economisch verantwoord resultaat te verzekeren. Om het milieu-engagement te benadrukken, verkreeg Argenta een Green Feet Award.



D. Onderschreven principes inzake duurzaamheid

Argenta ondertekende in 2017 het **Belgian SDG Charter for International Development**. Het charter heeft als doel het engagement van de Belgische ondernemingen in kaart te brengen op basis van de 5 P's: People, Planet, Profit, Peace en Partnership. Argenta neemt de relevante thema's mee in de uitvoering van zijn strategie. In 2021 zal Argenta het traject van het SDG Champion-certificaat opstarten en nog actiever rond de SDG's werken.

Argenta heeft de **United Nations Global Compact Principles** als leidraad gekozen. Deze principes worden wereldwijd gedragen en zijn gebaseerd op internationale verdragen en conventies. De United Nations Global Compact bindt bedrijven aan tien principes op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anticorruptie. De principes zijn afgeleid van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, internationaal erkende verklaringen, zoals bijvoorbeeld van de International Labour Organisation (ILO), en conventies van de Verenigde Naties. Deze principes werden ook expliciet opgenomen in het duurzaamheidscharter voor leveranciers.

Daarnaast respecteert Argenta de **Equator Principles**, een belangrijke maatstaf in de financiële sector om milieu- en maatschappelijke risico's te bepalen, te beoordelen en te beheren. De Equator Principles zijn gebaseerd op de duidelijk gedefinieerde richtlijnen van de IFC (International Finance Corporation) en de Wereldbank.

Andere sectorspecifieke richtlijnen die door Argenta worden meegenomen in het kader van het duurzaamheidsbeleid, zijn onder meer de **IFC Environmental, Health and Safety Guidelines** en **IFC Performance Standards**. De eerste kunnen worden gebruikt om projecten te beoordelen op hun milieu-, gezondheids- en veiligheidsaspecten. De laatste worden gebruikt bij beslissingen over financieringen en onderschrijven vier fundamentele **ILO-principes**, met name:

- vrijheid van vereniging en erkenning van het recht op collectieve onderhandeling;
- het verbod op alle vormen van gedwongen arbeid;

- het verbod op kinderarbeid;
- het verbod op discriminatie (op grond van etniciteit, geslacht of sociale afkomst) met betrekking tot het aanbieden van werk of specifieke functies.

Argenta neemt ook de **OECD Guidelines for Multinational Enterprises** mee in zijn duurzaamheidsverhaal. Het omvat vrijwillige richtlijnen en standaarden voor verantwoordelijk ondernemingsgedrag met focus op respect voor de mensenrechten.

Verder neemt Argenta de **UN Principles for Responsible Investments** (UN PRI) mee in zijn scope. Die vormen een richtlijn voor institutionele beleggers op het terrein van maatschappelijk verantwoord beleggen. Argenta zal die in 2021 ondertekenen.

In 2019 trad Argenta toe tot het **Platform for Carbon Accounting Financials** (PCAF). Dit omvat richtlijnen voor het meten, het bepalen van doelstellingen en communiceren over de ecologische voetafdruk van bijvoorbeeld beleggingsfondsen en kredieten. Door hierop in te tekenen, neemt Argenta deel aan de werkgroepen rond vermindering van CO₂-uitstoot voor de beleggingsfondsen.

E. Taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen

De effectieve belastingvoet voor Argenta bedraagt 27 % exclusief bankenheffing en 45 % inclusief bankenheffing conform IFRS. De bankenheffingen stegen met 3 % ten opzichte van 2019. Argenta staat erop correct en tijdig belastingen en andere bijdragen en heffingen aan de overheid te betalen.

		opbrengsten	resultaat voor taks	taks	uitgestelde taks	totale taks	subsidie	resultaat na taks
TOTAAL	2019	660.991.442	234.146.252	-66.576.023	6.502.766	-60.073.256	-	174.072.996
	2020	767.501.186	308.478.345	-88.071.265	-1.687.973	-89.759.239	-	218.719.105
BE	2019	343.791.611	-2.094.737	-2.498.631	7.115.461	4.616.830	-	2.522.093
	2020	444.387.172	73.328.927	-29.691.187	-1.055.728	-30.746.915	-	42.582.012
LU	2019	54.987.047	21.324.256	-5.317.591	-	-5.317.591	-	16.006.665
	2020	75.951.172	35.941.444	-8.962.615	-	-8.962.615	-	26.978.829
NL	2019	262.212.784	214.916.733	-58.759.801	-612.694	-59.372.495	-	155.544.238
	2020	247.162.842	199.207.974	-49.417.463	-632.246	-50.049.708	-	149.158.264

F. Communicatie naar de maatschappij

Argenta communiceert transparant rond duurzaamheid en de scores die het behaalt via externe ratingbureaus. Zo is Argenta de derde speler op de Belgische markt op het vlak van duurzaamheid volgens FairFin en de 42^{ste} binnen de referentiegroep van banken volgens Sustainalytics.

Zowel FairFin als Vigeo Eiris beoordelen Argenta op zijn ESG-performantie.

BankWijzer is een tool van FairFin om de duurzaamheidsperformantie van banken in kaart te brengen. Er wordt gefocust op het

investeringsbeleid en activiteiten die impact kunnen hebben op mens en milieu. Vigeo Eiris is een professioneel ratingbureau dat de ESG-performantie van ondernemingen in kaart brengt.

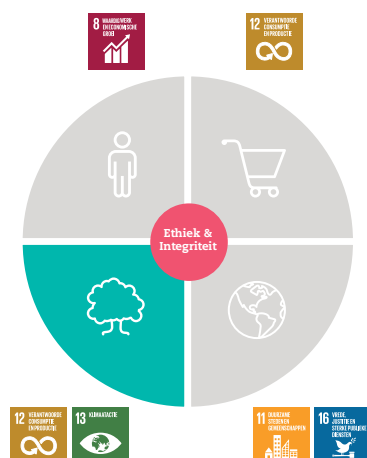
Sustainalytics is eveneens een ESG-ratingbureau maar hanteert een andere methodologie door voornamelijk te focussen op ESG-risico's. Hoe lager de score, hoe beter een organisatie erin slaagt om ESG-risico's te managen.

De scores van deze externe ratingbureaus tonen aan dat Argenta goed scoort in vergelijking met sectorgenoten.

Ratingbureau	Score 2020	Score 2019	Score 2018	Positie 2020	Positie 2019	Positie 2018
BankWijzer	61 %	61 %	53 %	3 ^{de}	3^{de}	4 ^{de}
Sustainalytics	22,8	21,1	n.v.t.	12 ^e percentiel	5^e percentiel	n.v.t.
Vigeo Eiris	53 %	n.v.t.	41 %	8 ^e percentiel	n.v.t.	35 ^e percentiel

* In 2019 werd er geen analyse uitgevoerd.

6.4.4 Ecologische impact



Argenta neemt zijn verantwoordelijkheid door bewust om te gaan met de ecologische impact van zijn activiteiten.

Zowel op internationaal als nationaal niveau werden sterke ambities gesteld met betrekking tot de klimaatuitdagingen. In 2015 werd het klimaatakkoord van Parijs ondertekend door 195 landen, met de ambitie om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen en de opwarming van de aarde te beperken tot maximaal 2 graden, met 1,5 graad als streefwaarde. De Europese Unie wil tegen 2050 de eerste klimaatneutrale economie ter wereld zijn. Ook Antwerpen, waar de hoofdzetel van Argenta is, deelt de ambitie om tegen 2050 een klimaatneutrale stad te zijn. Om deze doelstelling te kunnen realiseren, speelt de financiële sector een belangrijke rol bij de financiering van de klimaattransitie.

Argenta als organisatie

Argenta stelde in 2017 ambitieuze doelstellingen voorop en werkt volop aan de beperking van zijn ecologische voetafdruk. In 2017 werd de voetafdruk van het hoofdkantoor in België en de zetels in Luxemburg en Nederland voor het eerst in kaart gebracht. Aangezien Argenta een dienstverlenend bedrijf is, is de directe ecologische impact eerder beperkt. Toch wil Argenta tegen 2023 zijn voetafdruk maar liefst met de helft verminderen.

De inventarisatie van broeikasgassen is opgesteld volgens het GHG-Protocol. De scope werd afgestemd op de reikwijdte van de financiële verslaggeving van Argenta en omvat 3 scopes:

Scope 1 emissies:

- verwarming (directe emissies)
- woon-werkverkeer door bedrijfswagenpark
- koelgassen (airco)

Scope 2 emissies:

- aankoop van elektriciteit

Scope 3 emissies:

- woon-werkverkeer
- verwarming (indirecte emissies)
- papierverbruik
- afvalproductie
- zakenreizen

De broeikasgassen opgenomen in de berekening zijn CO₂, CH₄, N₂O en koelgassen. De gebruikte emissiefactoren zijn gebaseerd op DEFRA 2017.

België, Nederland en Luxemburg. Aangezien het doel van Argenta is om tegen 2023 zijn CO₂-voetafdruk te halveren, is het jaarlijks streefdoel om ongeveer 10 % te dalen.

De gegevens en informatie voor de CO₂-berekening zijn gebaseerd op de activiteiten van 2020 en bevatten zowel de activiteiten in

De ecologische voetafdruk in 2020 bedraagt 1.066 Ton CO₂, dit is een daling van 884 Ton CO₂ ten opzichte van 2019, of -45 %.

Totale uitstoot per scope	Type	Eenheid	2018	2019	2020
Directe uitstoot - scope 1					
	Aardgas	CO ₂ Teq	374	315	249
	Voertuigen	CO ₂ Teq	854	736	603
	Airconditioning	CO ₂ Teq	38	38	52
Directe uitstoot - scope 2					
	Elektriciteit	CO ₂ Teq	107	116	0
	Warmte	CO ₂ Teq	0	0	0
Indirecte uitstoot - scope 3					
	Woon-werkverkeer	CO ₂ Teq	647	590	157
	Zakenreizen	CO ₂ Teq	13	11	1
	Andere	CO ₂ Teq	146	144	4
Totale CO₂-uitstoot hoofdzetel			2.179	1.950	1.066
Aantal werknemers			1.085	1.106	1.139
CO₂-voetafdruk per werknemer			2,01	1,76	0,94

Om de halvering van de CO₂-uitstoot tegen 2023 te halen, zal Argenta onder andere inzetten op duurzame mobiliteit. De helft van de Argenta-medewerkers komt reeds duurzaam naar het werk. Argenta ondersteunt deze positieve trend door de

medewerkers nog meer aan te moedigen door onder meer de fietsvergoedingen te verhogen en door de duurzame vervoersmiddelen het meest aantrekkelijk te maken in het cafetariaplan.

Het nieuwe gebouw, dat sinds oktober 2020 de thuisbasis is voor bijna alle medewerkers, voorziet 300 extra fietsenstallingen, met faciliteiten zoals laadpunten, droogrekken en douches. Wie toch met de wagen naar het werk komt, moet een parkeerplaats op voorhand reserveren. Parkeren is betalend bij Argenta.



Bij de verbouwing van de vernieuwde hoofdzetel werd resoluut gekozen voor duurzame technieken: zonnepanelen, klimaatplafonds en geothermie. De warmte die onder de grond wordt gestockeerd zal zo goed als het volledige gebouw kunnen verwarmen.



Op de Argenta-campus werden verschillende groenzones gecreëerd met elk een eigen identiteit, zodat medewerkers kunnen werken, vergaderen of ontspannen. Om de lokale biodiversiteit te ondersteunen, werd gekozen voor een weelderig plantenassortiment bestaande uit bomen, struiken en grassen in een uitgebreid kleurenpalet. Groene gevels en dakterrassen zorgen ervoor dat water wordt opgeslagen en vertraagd wordt afgegeven aan het rioolnet. En in de zomer verkoelen ze de ruimtes onder de daken.

Ook bij de inrichting van de gebouwen stond duurzaamheid centraal. Er werd geopteerd voor een circulaire strategie gericht op het verminderen van de ecologische voetafdruk. De inrichting is gebaseerd op een innovatief

activity based concept. De diverse zones zijn multifunctioneel inzetbaar, wat het flexibel gebruik van ruimte en meubilair moet bevorderen. Voor de aankoop van meubilair werd gekozen voor duurzame materialen die zowel bij het productieproces als bij het transport minimaal CO₂-uitstoot genereren. Zo werd er voor het 'dorpsplein', het centrale hart van het gebouw, bewust gekozen voor materialen van Belgische fabrikanten. Op die manier wil Argenta ook de lokale economie ondersteunen.

Het werken in een duurzame omgeving moet de Argenta-medewerkers stimuleren om duurzaam met middelen om te gaan, op het werk en thuis. Daarnaast stimuleert Argenta het thuiswerken. Dit helpt bij het reduceren van de CO₂-uitstoot door de daling van het woon-werkverkeer.

Productimpact beleggingen

Binnen het productaanbod streeft Argenta naar een zo laag mogelijke CO₂-voetafdruk.

Argenta brengt sinds 2018 de ecologische voetafdruk van de beleggingsportefeuille in kaart. Om dit te berekenen doet Argenta een beroep op nauwkeurige informatie over de CO₂-uitstoot (scope 1 en 2) van onderliggende investeringen, dat wordt aangeleverd door het onderzoeksbureau Vigeo Eiris.

Wanneer gedetailleerde informatie echter ontbreekt, wordt er een beroep gedaan op data van de PCAF-database. Argenta is sinds 2019 partner van het PCAF-netwerk (Platform for Carbon Accounting Financials). Het platform hanteert een universele methodologie voor

de berekening van de ecologische voetafdruk van de activiteiten van financiële instellingen, zoals beleggingen en kredietverlening. De PCAF-database omvat CO₂-informatie die werd samengesteld op basis van de locatie en de bedrijfsactiviteiten. Op die manier probeert Argenta een zo volledig mogelijk beeld te geven van de voetafdruk van de beleggingsportefeuille.

Voor de berekening van de cijfers van 2020 kon voor 67 % een beroep gedaan worden op gedetailleerde informatie die werd aangeleverd door Vigeo Eiris. In 2019 bedroeg de dekking nog 82 %. De daling werd voornamelijk veroorzaakt door de verruiming van het investeringsuniversum, waarbij Vigeo Eiris relatief gezien minder CO₂-informatie kon aanleveren.

	Carbon Footprint		
	# ton CO ₂ per miljoen euro geïnvesteerd	Dekkingsgraad	# ton CO ₂ per miljoen euro vermeden
Kernfondsen			
Argenta Portfolio Very Defensive	107	81 %	2.2
Argenta Portfolio Defensive	91	76 %	3.4
Argenta Portfolio Neutral	103	70 %	4.7
Argenta Portfolio Dynamic	124	63 %	6.5
Accentfondsen			
Argenta-Fund Belgische Aandelen	321	80 %	0.2
Argenta-Fund Europese Aandelen	262	70 %	1.5
Argenta-Fund Finance Dynamic	9	51 %	0.0
Argenta-Fund Lifestyle Dynamic	103	45 %	0.1
Argenta-Fund Overheidsobligaties	0	100 %	0.0
Argenta-Fund Technologie Aandelen	35	46 %	0.0
Argenta-Fund Farma-Chemie	103	54 %	0.2
Argenta-Fund Responsible Utilities	239	59 %	38.4
Argenta-Fund Responsible Materials	281	67 %	16.8
Argenta-Fund Vlaanderen Aandelen	147	69 %	0.7
Argenta-Fund Wereld Aandelen	103	70 %	0.8
Argenta-Fund Europese Aandelen High Value	319	61 %	3.0
Argenta-Fund Responsible Growth Fund	202	78 %	11.0
Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief	126	81 %	5.8
Argenta-Fund Longer Life	51	71 %	0.0
Argenta-Fund Longer Life Dynamic	72	64 %	0.0
Argenta-Fund Global Thematic	77	50 %	0.1
Argenta-Fund Global Thematic Defensive	52	66 %	0.2

Ten aanzien van 2019 daalde de gemiddelde ecologische voetafdruk per fonds van 170 naar 133 ton CO₂ per geïnvesteerd miljoen euro. Voor het eerst werd ook via de PCAF-methodologie berekend hoeveel CO₂-uitstoot werd vermeden door te investeren in hernieuwbare energie. Dat brengt in 2020 het gemiddelde op 4 ton CO₂ per geïnvesteerd miljoen euro.

Om toe te treden tot PCAF, ging Argenta het engagement aan om in werkgroepen te zetelen en zo de best practices te delen met andere financiële instellingen.

Impact via de leveranciers

Argenta heeft de ambitie om zijn leveranciersbeleid te verduurzamen en wil zijn leveranciers inspireren en motiveren om ook zelf duurzaam te ondernemen. Een belangrijk onderdeel daarvan betreft de CO₂-uitstoot van leveranciers en de ambitie om die terug te dringen.

In 2020 werd het duurzaamheidscharter voor leveranciers geüpdatet. Daarin wordt expliciet gevraagd om de UN Global Compact Principles te onderschrijven, waarbij o.m. ook het respect voor natuur en milieu als een belangrijke verantwoordelijkheid is opgenomen.

De directie Procurement onderzocht in 2020 via welke processen ze het duurzaamheidsengagement kon ondersteunen

en zette waar mogelijk in op digitalisering. Zo verlopen contractonderhandelingen en het contractbeheer voortaan volledig digitaal en dus papierloos. Voor het commercieel drukwerk schakelde Argenta met zijn partners maximaal over naar printing on demand om overschotten te vermijden en het personeelsmagazine wordt voortaan enkel digitaal aangeboden aan de medewerkers.

Bij de selectie van de cateraar in de nieuwe gebouwen werd gekozen voor een duurzame partner die aandacht heeft voor de problematiek van voedselverspilling. Sodexo heeft de ambitie om voedselverspilling te halveren in al zijn restaurants tegen 2025 en werkte hiervoor een WasteWatch-programma uit. Daarnaast kiest het voor een Zero Plastics beleid en wordt er gebruikgemaakt van 100 % herbruikbare of recycleerbare materialen. Voor de aankoop van de maaltijden doet Sodexo een beroep op lokale bevoorrading.

In 2021 zal het verdere verduurzamingstraject uitgestippeld worden. Argenta wil werken rond duurzame thema's zoals Green ICT, zero waste en circulair aankopen.



Argenta werkt samen met enkele leveranciers die bomen planten wanneer Argenta aankoopt. Zo werden er door Fruitful Office, de leverancier van de fruitmanden, 1.054 bomen geplant in Malawi. Dat zijn er aanzienlijk minder dan de voorgaande jaren omdat de levering van fruitmanden tijdelijk werd onderbroken vanwege het verplichte telewerk voor alle medewerkers door COVID-19. Daarnaast werden er door Staples, leverancier van kantoor materiaal, 400 bomen geplant.

6.4.5 Ethiek en integriteit

Op het vlak van ethiek en integriteit gaat Argenta verder op hetzelfde elan. Eerlijke verkoopmethodes en een no-nonsense cultuur blijven uitermate belangrijk voor Argenta.

A. Argenta's focuswaarden

Om het gewenste gedrag te stimuleren bij medewerkers te stimuleren, werd in 2018 'DOPE' geïntroduceerd. Dit zijn vier focuswaarden die elke medewerker actief uitdraagt in het dagelijks werk. Het gaat hier om de volgende waarden:

Dichtbij: alle medewerkers hebben respect voor elkaars mening, delen kennis en ervaringen, zijn eerlijk tegen elkaar en gaan langetermijnrelaties aan waar geen ruimte is voor het eigenbelang. Bovendien is er steeds aandacht voor de klant, zodat er een excellente dienstverlening is.

Ondernemend: medewerkers ondernemen zelf acties om de vooropgestelde doelen te behalen en wanneer ze ergens opportuniteiten detecteren.

Pragmatisch: er wordt rechtstreeks op het doel afgegaan, zonder omwegen. Een goede oplossing hoeft niet onnodig moeilijk te zijn.

Eenvoudig: er wordt met klare taal gecommuniceerd naar elkaar, waarbij de focus ligt op de essentie. Er wordt doordacht gewerkt aan eenvoudige oplossingen, waarbij zaken niet onnodig ingewikkeld gemaakt worden.

B. Handvest Integriteit

Een deugdelijk bestuur steunt in belangrijke mate op het engagement en de toewijding van alle medewerkers van Argenta.

Daarom bepaalt de raad van bestuur naast de strategische doelstellingen ook het integriteitsbeleid van Argenta en de interne gedragscodes of formele voorschriften.

Die bepalen hoe het bedrijf handelt in een geest van integriteit en betrokkenheid met alle belanghebbenden van Argenta. Deze waarden en gedragscodes worden binnen Argenta meegeedeeld en gepromoot. Dit kader ligt vast in het 'Handvest integriteit'. Dit handvest handelt over de focuswaarden van Argenta zelf, maar ook over de deontologische normen voor de integriteit van de bank- en verzekeringssector. Naast het waardenbewust en deontologisch verantwoord handelen door Argenta, is het ook belangrijk dat medewerkers hun persoonlijke integriteit vrijwaren. Vanuit hun voorbeeldfunctie is het van essentieel belang dat de leiding zichzelf strikte gedragsregels oplegt en het goede voorbeeld geeft ('tone at the top').





De deontologische normen voor de integriteit van de bank- en verzekeringssector zijn in het verlengde van het handvest integriteit uitgewerkt in thematische beleidslijnen. In 2020 werd de beleidslijn rond marktmisbruik vernieuwd. Daarnaast werd een fiscaal preventiebeleid opgesteld, dat Argenta's aanpak tegen belastingontduiking verankert. Om iedereen steeds attent te laten omgaan met de deontologische normen, lanceert Argenta jaarlijks de update Integriteit. Daarbij krijgt elke medewerker periodiek en digitaal een opfrissing van de belangrijkste normen, nieuwe regels en risico's.

Naast de gebruikelijke verificaties bij de aanwerving verifieert Argenta permanent

de naleving van de interne, wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot integriteit en gedrag door zijn medewerkers.

Om integriteit te stimuleren, is transparantie essentieel. Argenta heeft dan ook een open organisatiecultuur waarin medewerkers zich vrij en veilig voelen om praktijken die ingaan tegen de integriteit aan te kaarten of goede voorbeelden te waarderen met een compliment. Iedereen wordt verwacht feedback te geven en ook open te staan voor het ontvangen ervan. Wie een inbreuk op de deontologie merkt, wordt verwacht die te melden, ongeacht of de inbreuk nu door de medewerker zelf, een klant, een andere medewerker of een externe partij gebeurde.

Een klokkenluidersregeling zorgt ervoor dat (pogingen tot) illegale, immorele of niet-legitieme praktijken die onder controle van Argenta vallen, aan het licht komen. Ze biedt medewerkers een kanaal om waarnemingen of vaststellingen met betrekking tot (vermeende) onregelmatigheden binnen het bedrijf te melden zonder dat zij hierbij de hiërarchische weg dienen te moeten volgen. Hierbij wordt de anonimiteit van de klokkenluider steeds gewaarborgd. In 2020 werd geen incident langs deze weg gemeld.

C. Compliance

De directie Compliance vervult een belangrijke rol in de handhaving van het door Argenta vastgelegde beleid. Ze heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol bij de uitvoering van het integriteitsbeleid en rapporteert hierover aan het directiecomité en de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Dat doet ze zowel door andere directies bij te staan met informatie en advies (kader), als door de naleving van het integriteitsbeleid te controleren.

Om dat zo goed mogelijk te doen, bestaat de directie uit een afzonderlijk team opgericht voor de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering, onder leiding van de

anti money laundering compliance officer (AMLCO), een team dat de operationele afdeling adviserend bijstaat, een team dat de operationele afdelingen controleert en een data protection officer (DPO) die ervoor instaat dat de privacy van de klanten en medewerkers wordt gerespecteerd. Het mandaat en de organisatie van de directie Compliance is op het hoogste niveau vastgelegd in een Compliance Charter. Dit charter werd in 2020 vernieuwd.

D. Melding van klachten

Argenta biedt zijn klanten de mogelijkheid om klachten te melden. In 2020 was de behandelingstermijn van klachten gemiddeld 3,5 werkdagen. Het aantal klachten in 2020 is met 18,3 % gedaald tegenover 2019, dit evenredig gespreid over de eerste drie kwartalen in 2020. De cijfers van het vierde kwartaal zijn vergelijkbaar met die van 2019.

Wie geen voldoening vindt bij de dienst Klachtenbeheer van Argenta, kan aankloppen bij Ombudsfin (de Bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen) of bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Argenta Spaarbank is lid van Ombudsfin, Argenta Assurantie van de Ombudsman van de Verzekeringen.

	2018	2019	2020
Totaal ontvangen klachten	3.536	2.432	1.987
Totaal ontvangen klachten inzake schending privacy	13	19	11

6.5 Governance voor duurzaamheid

6.5.1 Duurzaamheidsoverleg

Argenta vindt empowerment van zijn medewerkers zeer belangrijk. Daarom werken medewerkers uit alle afdelingen van de organisatie binnen het duurzaamheidsoverleg samen onder leiding van de duurzaamheidsmanager die in 2019 aangesteld werd. Zij vormen een bedrijfsbreed team met een ambassadeur uit elke afdeling en zorgen ervoor dat duurzaamheid leeft binnen de organisatie. In 2020 versterkte het team zich met 3 kantoorhouders, een

kantoormedewerker en een medewerker uit Nederland.

De ambassadeurs maken de brug tussen het duurzaamheidsoverleg en hun collega's door enerzijds hun collega's te informeren over de werkzaamheden binnen het overleg, en anderzijds het overleg te informeren over duurzame initiatieven binnen de afdelingen. Elke medewerker kan een duurzaamheidsambassadeur of de duurzaamheidsmanager aanspreken om ideeën te delen.

Het duurzaamheidsoverleg denkt na over hoe Argenta nog meer kan inzetten op duurzaamheid. De ambassadeurs werken hun ideeën uit in verschillende werkgroepen over bv. het duurzaam productaanbod, duurzame cultuur, duurzaam investeren, duurzaam ondernemen, de ecologische impact van Argenta en de impact van reglementering op Argenta.



6.5.2 Risicobeheersing

Het kader voor het risicobeheer wordt voortdurend geactualiseerd en aangepast op basis van nieuwe reglementeringen, dagelijkse ervaringen en wijzigingen in de activiteiten van Argenta, incl. wijzigingen als gevolg van duurzame keuzes die Argenta maakt (en die steeds aansluiten

bij de activiteiten van Argenta als bank-verzekeraar). Het aantonen dat toereikende risicobeheerprocedures aanwezig zijn, is een sleutelvoorwaarde voor het verwerven en behouden van het vertrouwen van alle belanghebbenden: klanten, beleggers, kantoorhouders, toezichthouders en ratingbureaus, maar ook bestuurders, management en medewerkers.



Professioneel risicobeheer met oog voor alle mogelijke risico's is een essentiële voorwaarde voor het realiseren van duurzame, winstgevende groei. De Argenta Groep onderkent dat en beschouwt risicobeheer als een van zijn kernactiviteiten.

De dynamiek in de financiële wereld eist een permanente, proactieve ontwikkeling van het risicobeheerproces. Risicobeheer behelst het beheren van risico's, bestaande uit de cyclus van identificeren, beoordelen, beheersen en opvolgen van risico's waaraan Argenta of een van de Argenta-entiteiten kan worden blootgesteld.

Een uitgewerkte beschrijving van het risicobeheer van Argenta is te vinden in het IFRS-jaarverslag op de Argenta-website. Het charter van de risicobeheersfunctie werd in 2020 hernieuwd.

Omdat de beheersing van duurzaamheids- en klimaatrisico's de komende jaren cruciaal zal zijn in het kader van de realisatie van de strategie, werd er begin 2020 voor geopteerd die te integreren in de bedrijfsrisicocartografie, respectievelijk als onderdeel van de niet-financiële en de financiële risico's. Voor beide risicotypes wordt de risicoappetijt bepaald door de raad van bestuur en wordt de opvolging ervan – gedetailleerd in diverse parameters – structureel en bedrijfsbreed gerapporteerd als onderdeel van het Risk Appetijt Framework aan de raad van bestuur. Hiermee wordt ook tegemoetgekomen aan aanbevelingen van onder meer de ECB, waarbij gesteld wordt dat financiële instellingen aandacht moeten hebben voor deze risico's. In 2021 zal de inspanning voortgezet worden in lijn met de 'ECB guide on climate related and environmental risks' van 27 november 2020.

6.5.3 Belangenvertegenwoordiging in beroepsorganisaties

Argenta is lid van de **ESBG** (European Savings and Retail Banking Group), een organisatie die de Europese spaar- en retailbanken groepeert. Via het lidmaatschap bij de ESBG maakt Argenta ook deel uit van het **WSBI** (World Savings Bank Institute). Het WSBI verenigt spaar- en retailbanken uit 80 landen en vertegenwoordigt zo de belangen van ongeveer 6.000 banken wereldwijd.

In België en Nederland verdedigt Argenta zijn standpunten conform de Argenta-waarden (zie hoger 5.1) respectievelijk binnen de bankenvereniging **Febelfin**, de overkoepelende federatie voor de Belgische financiële sector, en **Assuralia**, de overkoepelende organisatie van de Belgische verzekeringssector, en **NVB** (Nederlandse Vereniging van Banken). Binnen Febelfin is Argenta lid van diverse werkgroepen en comités, onder meer van het Savings & Investment Committee, Sustainable Finance Committee en het Steerco Sustainable Business and Regulatory Environment.

De Argenta Groep onthoudt zich van politieke betrokkenheid of lobbying, noch draagt Argenta daar financieel aan bij. Onze belangenvertegenwoordiging beperkt zich tot de bovenstaande beroepsorganisaties. Medewerkers die betrokken zijn bij politieke partijen, hebben de plicht dit te melden als nevenactiviteit en moeten hiervoor goedkeuring verkrijgen.

6.6 Rapportering en controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren

De duurzaamheidsrapportering is bestemd voor alle klanten, kantoorhouders, medewerkers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, institutionele beleggers, toezichhouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en

anderen die geïnteresseerd zijn in de prestaties op het gebied van duurzaamheid van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en alle onderliggende vennootschappen.

De rapportage omvat de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 en werd opgesteld conform de meest recente rapporteringsstandaard van het GRI, zijnde de GRI Standards: Core option.

6.6.1 Dataverzameling en validatie

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Commerciële Marketing, Distributie, Distributie-ondersteuning, Strategische Marketing, IT, Financieel Management, Organisatie & Talent, Juridische zaken, Procurement & Facility Management, Compliance, Interne Audit, Treasury & Investment Management en de operationele directies. Ook de onderliggende vennootschappen en de bijkantoren in Nederland werden geconsulteerd.

Er werd hoofdzakelijk gewerkt met gegevens uit interne rapporteringen. Voor de indicatoren die tot vandaag niet beschikbaar waren, zal Argenta het nodige doen om ze in de toekomstige duurzaamheidsrapportering te kunnen opnemen.

De informatie, gebruikt voor de rapportering omtrent duurzaamheid binnen dit jaarverslag, werd opgevolgd door de duurzaamheidsmanager, die rechtstreeks rapporteert aan de CEO. De CEO is ook als verantwoordelijke aangeduid voor het domein maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Daarnaast is ook de raad van bestuur betrokken bij maatschappelijk verantwoord ondernemen en de rapportering daarover. Elke bestuurder heeft het jaarverslag nagelezen en waar nodig feedback gegeven. Dit rapport werd goedgekeurd op de raad van bestuur.

6.6.2 Rapporteringsstandaarden

Dit duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De

bedrijfsrevisor heeft nagekeken of het werd opgesteld conform de GRI-richtlijnen (optie Core), inclusief de indicatoren van het Financial Services Sector Supplement (FSSS).

6.6.3 Scope

Sinds 2012 heeft Argenta jaarlijks een duurzaamheidsverslag gepubliceerd als onderdeel van het volledige jaarverslag. Vanaf 2014 is de duurzaamheidsrapportering bovendien verweven met de traditionele topics van het jaarverslag en wordt het dus niet langer gecapteerd in een afzonderlijk hoofdstuk. Deze manier van rapporteren is in lijn met de filosofie van Argenta waarbij duurzaamheid als integraal onderdeel van de bank- en verzekeringsactiviteiten wordt aanzien.

De scope van het duurzaamheidsverslag 2020 bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv, met haar bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management sa, Arvestar Management nv, Argenta Assuranties nv, met zijn bijkantoor in Nederland).

De zelfstandige kantoren worden niet opgenomen omdat ze onder de directe verantwoordelijkheid van zelfstandige kantoorhouders vallen. Niettemin worden ze aangemoedigd om de engagementen uit dit verslag te onderschrijven. Ze worden hierin ook ondersteund door Argenta.

6.6.4 Verschillen in vergelijking met 2019

De rapporteringswijze over 2020 gebeurt conform de GRI Standards. De GRI-referentietabel werd bijgevolg ook gestructureerd volgens de GRI Standards.

Qua inhoudelijke scope en toepassingsgebied zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorig jaar.


6.6.5 Controle bedrijfsrevisor op de inhoud van de GRI indicatoren

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkt nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2020

Verslag van de commissaris inzake het beperkt nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2020

Aan de raad van bestuur

In onze bevoegdheid van commissaris van de vennootschap en ingevolge uw opdracht hebben we beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot een selectie van CSR indicatoren aangeduid met een symbool  in de GRI-referentietabel (“de CSR Gegevens”) gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2020 (“het Document”). Hierbij rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV volgens de Global Reporting Initiative (GRI) standaarden (“GRI Standards”) – optie “Core”.

De CSR Gegevens zijn van toepassing voor Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank NV en zijn Bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management SA, Arvestar Asset Management NV, Argenta Assuranties NV en zijn Bijkantoor in Nederland). De kantoren worden niet mee opgenomen omdat deze onder de directe verantwoordelijkheid van de zelfstandige kantoorhouders vallen.

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de CSR Gegevens met betrekking tot 2020. De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze CSR Gegevens. De overige indicatoren en informatie opgenomen in het Document zijn geen onderdeel van deze beoordelingsopdracht. Verder verstrekken wij geen zekerheid bij de haalbaarheid van de in het Document opgenomen toekomstgerichte informatie zoals doelstellingen, verwachtingen en ambities van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV is verantwoordelijk voor het opmaken van het Document in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. Verder is de raad van bestuur verantwoordelijk voor de gerapporteerde inspanningen en resultaten op het gebied van duurzaamheid, de voorbereiding van de CSR Gegevens op zichzelf, en het toepassen van de GRI standaarden.

Deze verantwoordelijkheid omvat het kiezen en toepassen van gepaste meetmethoden ter voorbereiding van de CSR Gegevens, de betrouwbaarheid van de onderliggende informatie en het gebruik van assumpties en redelijke schattingen. Daarenboven omvat de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur ook het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem en procedures relevant voor het opmaken van de CSR Gegevens.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkt nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2020

Aard en omvang van de opdracht

Onze verantwoordelijkheid bestaat uit het uitdrukken van een onafhankelijk oordeel over de CSR Gegevens op basis van ons beperkt nazicht.


Onze werkzaamheden zijn verricht overeenkomstig de International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie".

Onze procedures zijn gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid dat de CSR Gegevens geen afwijkingen bevatten in alle van materieel belang zijnde opzichten. Deze werkzaamheden zijn minder in diepgang dan bij een beoordelingsopdracht gericht op het uitdrukken van een redelijke mate van zekerheid.

Onze belangrijkste beoordelingswerkzaamheden bestonden uit:

- Het evalueren en testen van de opzet en de werking van de systemen en methoden gebruikt voor het verzamelen en verwerken van de CSR Gegevens, de classificatie, consolidatie en validatie van deze CSR Gegevens en het inschatten van de CSR Gegevens zoals vermeld in het Document;
- Het afnemen van interviews met verantwoordelijke personen;
- Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen om de betrouwbaarheid van de CSR Gegevens te toetsen en het uitvoeren van controles op de consolidatie van deze CSR Gegevens.

Verklaring

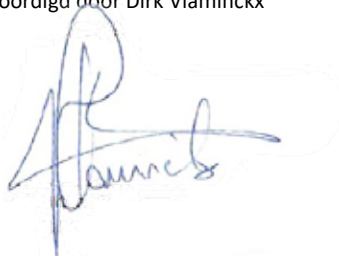
Op basis van ons beperkt nazicht, zoals beschreven in dit rapport, kwamen er geen elementen of feiten aan het licht welke ons doen geloven dat de CSR Gegevens met betrekking tot Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV geïdentificeerd met het symbool  in het Document, in alle van materieel belang zijnde opzichten, niet zijn opgesteld in overeenstemming met de GRI standaarden.

Getekend te Zaventem

De commissaris

DELOITTE Bedrijfsrevisoren BV

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx



Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises BV/SRL

Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem

VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE86 5523 2431 0050 - BIC GKCCBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Carlo Henriksen



Inge Ampe



Baudouin Thomas



Anne Leclercq



Bart Van Rompuy



Marie Claire Pletinckx



Gert Wauters



Brigitte Buyle



Raf Vanderstichele



Marc Lauwers



Cynthia Van Hulle



Geert Ameloot



Ann Brands



Marc van Heel



Marie-Anne Haegeman



Mic



Camera



Screen



Leave



07

Corporate governance

7. Corporate governance

Hieronder wordt de samenstelling van de governance weergegeven per 31.12.2020.

7.1 Werking en samenstelling van de raden van bestuur

De raden van bestuur van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn structureel op een vergelijkbare manier samengesteld. Zij omvatten steeds:

- de leden van het directiecomité van de betrokken vennootschap (hierna de uitvoerende bestuurders);
- een aantal onafhankelijke bestuurders;
- een aantal bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen (samen met de onafhankelijke bestuurders, hierna de niet-uitvoerende bestuurders).

De raden van bestuur zijn zo samengesteld dat geen van de drie erin te onderscheiden groepen (de bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen, de onafhankelijke bestuurders en de bestuursleden van het directiecomité) de meerderheid heeft. De meerderheid in de raden van bestuur wordt altijd gevormd door niet-uitvoerende bestuurders.

Het aantal bestuurders is voor iedere raad van bestuur bij voorkeur niet groter dan vijftien.

Leden van de raad van bestuur zijn uitsluitend natuurlijke personen. De mandaten van de bestuurders hebben in beginsel een duurtijd van zes jaar en zijn hernieuwbaar.

Voor bestuurders geldt een leeftijdsgrens:

- uitvoerende bestuurders zijn van rechtswege ontslagnemend wanneer zij de volle leeftijd van 65 jaar bereiken;
- niet-uitvoerende bestuurders zijn van rechtswege ontslagnemend wanneer zij de volle leeftijd van 70 jaar bereiken;
- bestuurders die de leeftijdsgrens bereiken, kunnen hun mandaat blijven uitoefenen tot in hun opvolging is voorzien.

De raad kan in individuele gevallen afwijkingen op deze regel toestaan.

Onafhankelijke bestuurders worden benoemd met het oog op het aantrekken van competenties in de kernactiviteiten van de Argenta Groep, namelijk bankieren en verzekeren. Onafhankelijke bestuurders moeten op basis van hun vroegere of huidige activiteit van een ruime ervaring in minstens een van deze kerndomeinen blijk geven. Zij

moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in de artikelen 7:96 WvV.

De raden van bestuur van Argenta tellen een aantal onafhankelijke bestuurders, waarbij minstens één onafhankelijke bestuurder van Argenta Spaarbank (Aspa) niet zetelt in de raad van Argenta Assuranties (Aras), en omgekeerd. De onafhankelijke bestuurders van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties kunnen, maar zijn niet noodzakelijk, lid zijn van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg).

De governancevoorschriften inzake de onafhankelijke bestuurders beogen bij het bestuur van de diverse vennootschappen van de Argenta Groep een passend evenwicht te verzekeren tussen de behartiging van het groepsbelang en de behartiging van de belangen (van de stakeholders) van de individuele vennootschappen die van de Groep deel uitmaken.

De taakverdeling tussen de raden van bestuur en de wisselwerking met de verschillende comités is gedocumenteerd in het Governancememorandum.

Per 31 december 2020 waren de raden van bestuur van Argenta als volgt samengesteld:

- **Marc van Heel**, voorzitter van de raad (BVg, Aspa en Aras), lid van het
- groepstoezichtcomité (BVg) en lid van het risicocomité (Aspa en Aras);
- **Geert Ameloot**, uitvoerend bestuurder en CFO (BVg, Aspa en Aras);
- **Inge Ampe**, uitvoerend bestuurder en COO (Aspa, Aras);
- **Ann Brands**, uitvoerend bestuurder en COO (Aspa en Aras);
- **Brigitte Buyle**, uitvoerend bestuurder en CIO (Aras);
- **Marie-Anne Haegeman**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras);
- **Carlo Henriksen**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het risicocomité (Aspa), voorzitter van het benoemingscomité (BVg) en lid van het remuneratiecomité (BVg);
- **Marc Lauwers**, uitvoerend bestuurder en CEO (BVg, Aspa en Aras) en voorzitter van de raad (Argenta Asset Management);
- **Anne Leclercq**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het auditcomité (Aspa en Aras) en lid van het remuneratiecomité (BVg);
- **Marie Claire Pletinckx**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aras), voorzitter van het auditcomité (Aras), voorzitter van het risicocomité (Aras) en voorzitter van het remuneratiecomité (BVg);
- **Baudouin Thomas**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg, Aspa en Aras), voorzitter van het groepstoezichtcomité (BVg), lid van het

- auditcomité (Aspa en Aras) en lid van het risicocomité (Aspa en Aras);
- **Cynthia Van Hulle**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras);
 - **Bart Van Rompuy**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het risicocomité (Aspa en Aras), lid van het groepstoezichtcomité (BVg) en lid van het benoemingscomité (BVg);
 - **Raf Vanderstichele**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het auditcomité (Aspa), lid van het risicocomité (Aspa) en lid van het benoemingscomité (BVg);
 - **Gert Wauters**, uitvoerend bestuurder en CRO (BVg, Aspa en Aras) en lid van de raad (Argenta Asset Management).

7.2 Adviesorganen van de raden van bestuur

Auditcomités en risicocomités

Binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties werden afzonderlijke audit- en risicocomités opgericht. Bij Argenta Spaarbank worden de beide comités voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder die geen deel uitmaakt van de raad van bestuur van Argenta Assuranties. Bij Argenta Assuranties worden de beide comités voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder die geen deel uitmaakt van de raad van bestuur van Argenta Spaarbank. Op de (beperkte) eigen activiteiten van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep wordt toegezien door het auditcomité en het risicocomité dat is opgericht binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank.

Het auditcomité ondersteunt de raad van bestuur bij het vervullen van zijn toezichtsverantwoordelijkheden voor het

financiële verslaggevingsproces, het systeem van interne controle, het auditproces en het bedrijfsproces voor het toezicht op de naleving van wet- en regelgeving.

In 2020 vergaderde het auditcomité van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties elk zes keer.

Het risicocomité staat de raad van bestuur bij in de uitoefening van het toezicht op de uitvoering van de strategie door het directiecomité. Dit omvat, conform het Governancememorandum, o.a. de bepaling van de aard, omvang, vorm en frequentie van de informatie over de risico's die de raad van bestuur wenst te ontvangen.

In 2020 vergaderde het risicocomité van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zes keer.

Remuneratiecomité en benoemingscomité

Binnen Argenta zijn één remuneratiecomité en één benoemingscomité actief. Ze zijn opgericht in de schoot van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneren ze op groepsniveau. Er worden geen afzonderlijke remuneratiecomités en benoemingscomités opgericht binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het remuneratiecomité geeft advies over het beloningsbeleid van de leden van de raad van bestuur, van de medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden een materiële impact kunnen hebben op Argenta (de 'aangewezen medewerkers') en van alle andere medewerkers van de Argenta Groep. Het volgt de evolutie van de vergoedingen binnen de Argenta Groep op, zorgt ervoor dat het beloningsbeleid een gedegen risicocultuur bevordert en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor jaarlijks ook of het verloningsgedrag van de Argenta Groep in overeenstemming is met het beloningsbeleid.

In 2020 vergaderde het remuneratiecomité twee keer.

De taak van het benoemingscomité bestaat erin om de raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep bij te staan en te adviseren in het opnemen van hun verantwoordelijkheden en om de

noodzakelijke beslissingen te nemen rond de samenstelling, de structuur en de werking van de raad en van het directiecomité. Het comité overziet daartoe de prestaties van de raden van bestuur en de directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep, evenals de prestaties van de individuele leden ervan en bereidt de planning van de opvolging binnen de beide organen voor.

In 2020 vergaderde het benoemingscomité drie keer.

Groepstoezichtcomité

Binnen Argenta is één groepstoezichtcomité actief. Het is opgericht in de schoot van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Dit comité functioneert op groepsniveau.

De adviesopdracht van het groepstoezichtcomité t.a.v. de raad van bestuur wordt vanaf 2020 omgevormd naar een specifieke adviesopdracht op groepsniveau teneinde te verzekeren dat:

- de raad van bestuur steeds een zicht heeft op geconsolideerd niveau m.b.t. de activiteiten van de verschillende Argenta-entiteiten en de interne controle op deze activiteiten in lijn met de rol van het auditcomité en het risicocomité opgericht in de schoot van Aspa en Aras;
- de afspraken tussen en de processen van de verschillende groepsentiteiten consistent georganiseerd zijn en geïntegreerd verlopen;

- de impact op de groep steeds in acht wordt genomen bij beslissingen van individuele entiteiten.

Dit comité is een raadgevend comité ter ondersteuning van de raad van bestuur.

Het rapporteert en doet aanbevelingen aan de raad van bestuur maar heeft geen beslissingsbevoegdheid.

In 2020 vergaderde het groepstoezichtcomité twee keer.

7.3 Directiecomités en effectieve leiding van Argenta

Het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bepaalt de klijlijnen waarbinnen de verschillende groepsvennootschappen hun activiteiten en hun verantwoordelijkheden uitoefenen. De directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep vergaderden het afgelopen jaar in principe wekelijks.

Daarbij kwamen diverse relevante onderwerpen aan bod, waaronder de ontwikkeling, goedkeuring en regelmatige update van de missie, visie en waarden met betrekking tot economische, sociale en milieugerelateerde thema's.

Het directiecomité bestaat uit:

- **Marc Lauwers** (CEO – chief executive officer BVg, Aspa en Aras, voorzitter);
- **Geert Ameloot** (CFO – chief financial officer BVg, Aspa en Aras);
- **Inge Ampe** (CCO – chief commercial officer Aspa en Aras);
- **Ann Brands** (COO – chief operations officer Aspa en Aras);
- **Gert Wauters** (CRO – chief risk officer BVg, Aspa en Aras) en

- **Brigitte Buyle** (sinds 1 augustus 2020 CIO – chief information officer Aras).

Beslissingen over het beleid inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, sociale en milieu-impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd.

De opdracht en de samenstelling van de directiecomités zijn bepaald met het oog op een maximale integratie van de werking van de individuele vennootschappen in het groepsbelang.

Het Nederlands bijkantoor (bank en verzekeringen) wordt geleid door Ronald Touwslager (CEO) en Sander Blommaert (CFRO).

De Luxemburgse beheersvennootschap AAM wordt geleid door Gregory Ferrant (CEO) en Michel Waterplas.

De beheersvennootschap Arvestar Asset Management wordt geleid door Vincent Vanbellingen (CEO) en Rudolf Sneyers (CRO).



Geert Ameloot, CFO



Marc Lauwers, CEO



Brigitte Buyle, CIO



Ann Brands, COO



Gert Wauters, CRO



Inge Ampe, CCO

Het directiecomité

7.4 Geschiktheid en evaluatie

Het handvest 'Geschiktheid Sleutelfunctionarissen' dat is opgesteld voor de Argenta Groep, inclusief de buitenlandse dochtermaatschappij AAM (Argenta Asset Management) en de Nederlandse bijkantoren, beschrijft de governance en het gestructureerd

kader dat Argenta heeft opgezet om de geschiktheid van de sleutelfunctionarissen te verzekeren.

Met geschiktheid wordt bedoeld dat de betrokken persoon deskundig en

professioneel betrouwbaar (fit & proper) is, zoals nader omschreven in de circulaire van de NBB van 2 oktober 2018 over de standaarden van 'deskundigheid' en 'professionele betrouwbaarheid' voor de leden van het directiecomité, bestuurders, verantwoordelijken van onafhankelijke controlefuncties en effectieve leiders van financiële instellingen.

Sleutelfunctionarissen zijn bestuurders of commissarissen, leden van het directiecomité, effectieve leiders en verantwoordelijken van de interne controlefuncties (interne auditfunctie, risicobeheerfunctie, compliancefunctie en actuariële functie), conform de bovenstaande circulaire van de NBB.

Naast de beoordeling van de geschiktheid van de individuele bestuurders op basis van

de genoemde geschiktheidscriteria evalueert de raad ook periodiek zijn werking, zijn performantie en de performantie van de individuele bestuurders.

Begin 2020 heeft een evaluatie van de werking en de doeltreffendheid van de raad van bestuur plaatsgevonden. De resultaten daarvan bevestigen het professioneel functioneren van de raad van bestuur en de aanwezigheid van de noodzakelijke competenties en expertise om tot een evenwichtige besluitvorming te komen. Tevens werden de voorgestelde verbeteringen (o.a. op het gebied van onboarding) overgenomen en geïmplementeerd. Dit werd eind 2020 herhaald voor zowel de evaluatie van de werking van de raad van bestuur als van het directiecomité.

7.5 Persoonlijk belang van de bestuurders

Iedere bestuurder wordt aangemoedigd om zijn persoonlijke en professionele activiteiten zodanig te organiseren dat hij of zij belangenconflicten met de Argenta Groep vermijdt. De raden van bestuur van de vennootschappen van Argenta hebben in hun reglement van interne orde een beleid vastgesteld, met inbegrip van organisatorische

en administratieve regelingen, inclusief het bijhouden van gegevens over de toepassing ervan. Het bevat ook procedures om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of, als het redelijkerwijze niet mogelijk is, ze te beheren zonder dat de belangen van de klanten in het gedrang komen.

7.6 Bedrag van de vergoedingen van de leiding

De bezoldiging van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders van de vennootschappen van de Argenta Groep wordt vastgesteld door de respectievelijke raden van bestuur, op voorstel van het remuneratiecomité. Ze wordt ter bekrachtiging voorgelegd aan de algemene vergadering van de respectievelijke vennootschappen.

Bezoldiging van de niet-uitvoerende bestuurders

De bezoldiging van de niet-uitvoerende leden van de raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep bestaat uitsluitend uit een door de respectievelijke algemene vergaderingen vastgestelde vaste bezoldiging. Ze ontvangen geen enkele vorm van variabele vergoeding. Ze is dezelfde voor alle onafhankelijke bestuurders en bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen.

Voor de deelname aan bijzondere comités die worden opgericht in de schoot van de raad van bestuur (het auditcomité, het risicocomité, het groepstoezichtcomité, het benoemingscomité en het remuneratiecomité) ontvangen de niet-uitvoerende bestuurders een bijkomende vergoeding per bijgewoonde bijeenkomst. Deze vergoeding is dezelfde voor alle leden van een dergelijk comité. De voorzitter ontvangt een hogere vergoeding.

De voorzitter van de respectievelijke raden van bestuur is een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt. Hij heeft een vaste bezoldiging die verschilt van de vergoeding van de andere niet-uitvoerende bestuurders. Hij krijgt geen bijkomende vergoeding per bijgewoonde bijeenkomst. Naast de vaste jaarvergoeding geniet de voorzitter van de raad ook de voordelen van een IPT (Individuele Pensioentoezegging).

Er is geen beëindigingsvergoeding voor niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur.

Bezoldiging van de uitvoerende bestuurders

De uitvoerende bestuurders genieten een vaste jaarlijkse vergoeding. Ze ontvangen geen enkele vorm van variabele vergoeding. De vergoeding omvat geen elementen die kunnen aanzetten tot het nastreven van kortetermijndoelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn.

De vergoeding beantwoordt aan wat werd bepaald in het Reglement van de CBFA van 8 februari 2011 over het beloningsbeleid van financiële instellingen, en ook aan de bepalingen van de Bankwet. De vergoeding is dezelfde voor alle leden van de directiecomités, met uitzondering van de voorzitter.

Naast de vaste jaarvergoeding genieten de uitvoerende bestuurders ook de voordelen van drie groepspolissen: de vorming van een pensioenkapitaal, een verzekering tegen arbeidsongeschiktheid en een hospitalisatieverzekering.

Ontslagvergoeding

De uitvoerende bestuurders genieten - indien Argenta de samenwerking stopzet - contractueel een beëindigingsvergoeding die, behoudens bij herroeping van het mandaat omwille van een zware fout, gelijk is aan een vergoeding van 18 maanden. Onder zware fout in de zin van deze bepaling wordt begrepen een ernstige inbreuk, tekortkoming

of nalatigheid door de bestuurder op de verplichtingen voortvloeiend uit, met betrekking tot of met nadelige gevolgen voor het mandaat en die tot gevolg heeft dat het voor de uitoefening van het mandaat noodzakelijke vertrouwen van de vennootschap in de bestuurder niet langer kan behouden worden. Het bedrag van de beëindigingsvergoeding wordt bepaald op basis van de jaarlijkse brutovergoeding en berekend over de 24 maanden voorafgaand aan de beslissing tot beëindiging van de overeenkomst of berekend over de volledige periode van het mandaat mocht dit korter zijn dan 24 maanden. Deze vergoeding daalt geleidelijk vanaf de leeftijd van 58 jaar.

7.7 Diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités



Van de vijftien bestuurders bij Argenta zijn er zeven vrouwelijke bestuurders (43 %). Argenta voldoet daarmee aan zijn streefdoel om tegen 2020 minstens 30 % vrouwelijke bestuurders te hebben.

Drie van de zes leden van het directiecomité van Aras zijn vrouw (50 %), bij Aspa zijn twee van de vijf leden vrouw (40 %). Argenta voldoet daarmee aan zijn streefdoel om tegen 2020 minstens 30 % vrouwelijke directieleden te hebben. Argenta ondertekende in 2019 het Charter 'Genderdiversiteit in de financiële sector', een initiatief van Women in Finance. Dit is een platform dat 34 financiële instellingen verenigt en pleit voor gelijke kansen voor iedereen binnen de financiële sector.

7.7.1 Diversiteit binnen de raden van bestuur

Zeven van de vijftien Argenta-bestuurders zijn vrouw (47 %). Argenta voldoet hiermee aan artikel 7:86 WvV dat oplegt dat in organisaties van openbaar belang ten minste één derde van de leden van de raad van bestuur van een ander geslacht moet zijn dan de overige leden.

7.7.2 Diversiteit binnen de directiecomités

Drie van de zes leden van het directiecomité van Aras zijn vrouw (50 %), bij Aspa zijn twee van de vijf leden vrouw (40 %). Argenta voldoet hiermee aan zijn streefdoel om tegen 2025 minstens 33 % vrouwelijke directieleden te hebben.

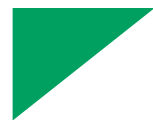
7.7.3 Diversiteit binnen Nexus (directiecomité en directeuren)

Veertien van de zevenendertig Nexus-leden zijn vrouw (38 %).

7.7.4 Diversiteit bij de hoofdzetelmedewerkers

49,4 % van de hoofdzetelmedewerkers is vrouw.





08

Contactgegevens



ARGENTA

8. Contactgegevens

8.1 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 of telefonisch via +32 3 287 48 25.

8.2 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

8.3 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

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

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

Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2
NL-4815
KvK:34193645
BTW nummer: NL812949717B01
Tel: +31 76 543 30 85
secretariaat.nederland@argenta.nl

Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2
NL-4815 NG Breda
KvK: 68915136
Tel: +31 76 543 30 85
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

BEHEERVENNOOTSCHAP

Arvestar Asset Management
naamloze vennootschap
Guimardstraat 19
1040 Brussel (Etterbeek)
RPR Brussel 0700.529.248
info@arvestar.be





09

GRI Inhoud Index



ARGENTA

9. GRI Inhoud Index

De GRI Materiality Disclosure Service gaat na of de General Standard Disclosures op de juiste plaats werden opgenomen in zowel de GRI Content Index als de finale tekst van dit jaarverslag. De

GRI Materiality Disclosure Service verifieert echter niet de inhoud van deze disclosures. Alle GRI Disclosures en Topic-specific Standards hieronder zijn de meest recente, zijnde versie 2016.

Disclosure Number	GRI standard omschrijving NL	Referentie jaarverslag 2019	Externe verificatie
100 Universele Standaarden			
GRI 101 : Foundation 2016			
GRI 102 : Algemeen			
1. Profiel van de organisatie		hoofdstuk	
102-1	Naam van de organisatie.	4	✓
102-2	Voornaamste producten, activiteiten en diensten.	4.3 4.4 5.2	✓
102-3	Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is.	4 8.3	✓
102-4	Operationele structuur (overzicht van landen waar de organisatie actief is of die relevant zijn voor duurzaamheid).	4	
102-5	Aard van het kapitaal en rechtsvorm.	4	
102-6	Markten (inclusief geografische locaties waar producten en diensten worden aangeboden, sectoren en soorten klanten).	4.3 4.4	
102-7	Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten/diensten).	3.1 3.2	
102-8	Totaal personeelsbestand:	6.4.1	✓
	- Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en geslacht.		
	- Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en regio.		
	- Aantal werknemers naar type werk (voltijds/halvtijds) en geslacht.		
	- Rapporteer of een substantieel deel van het werk van de organisatie verricht wordt door mensen die geen werknemers zijn. Indien van toepassing, beschrijf de aard en mate van het werk verricht door niet-Argenta-medewerkers.		



	- Rapporteer significante afwijking in personeelsbestand.		
	- Verklaar de wijze waarop de gegevens zijn verzameld, inclusief de assumpties.		
102-9	Een beschrijving van de supply chain, met inbegrip van de belangrijkste elementen die betrekking hebben op activiteiten van de organisatie, primaire merken, producten en diensten.	4 6.4.4 6.4.3	
102-10	Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode:	2 4	
	- Veranderingen in de plaats van, of wijzigingen in activiteiten, met inbegrip van openingen, sluitingen en uitbreidingen.		
	- Wijzigingen in de aandelenkapitaalstructuur en andere activa.		
	- Veranderingen in de locatie van de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging.		
102-11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	6.5.2	
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend.	6.4.3	
102-13	Een overzicht van de belangrijkste lidmaatschappen van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/internationale belangenorganisaties.	6.4.3	
2. Strategie			
102-14	Verklaring van de voorzitter van de raad van bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en de strategie voor de aanpak van duurzaamheid.	1 6.5.2 7.3	
102-15	Beschrijving van de belangrijkste impacten, risico's en opportuniteiten.	6.5.2	
3. Ethiek en integriteit			
102-16	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie, zoals gedragscodes en ethische codes.	6.4.5	✓
102-17	Vermeld de interne en externe mechanismen voor het melden van:	6.4.5 8.2	✓
	- Onethisch of onwettig gedrag (bv. hulplijnen of advieslijnen).		
	- Zaken die impact hebben op de organisatorische integriteit (bv. escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluidersmechanismen en meldpunten).		

4. Bestuur

102-18	Rapporteer de volgende informatie:	7	
	<ul style="list-style-type: none">- De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies van het hoogste bestuurslichaam.- Commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming over de economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen.		
102-21	Proces voor overleg tussen de belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam op het vlak van economische, ecologische en sociale thema's. Indien overleg wordt gedelegeerd, beschrijf de feedback naar het hoogste bestuurslichaam toe.	6	✔
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités:	6.4.1 7	
	<ul style="list-style-type: none">- Uitvoerende of niet-uitvoerende- Onafhankelijkheid- Duurtijd mandaten- Andere belangrijke posities en verbintenissen per persoon en de aard van deze verbintenissen- Geslacht- Lidmaatschap van ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving- Competenties op het vlak van economische, sociale en milieuthema's- Stakeholdervertegenwoordiging		
102-24	Aanstelling- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en onderliggende comités, en de criteria voor nominatie en selecteren van leden van het hoogste bestuurslichaam (diversiteit, onafhankelijkheid, kennis en ervaring met betrekking tot economische, ecologische en sociale thema's, hoe stakeholders betrokken worden, inclusief aandeelhouders).	7	
5. Stakeholdersengagement			
102-40	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie.	6.2	✔
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	6.4.1 10	✔
102-42	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen.	6.2	✔
102-43	Benadering van de organisatie met betrekking tot de betrokkenheid van de belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden, en of deze betrokkenheid was meegenomen als onderdeel van de voorbereiding van het duurzaamheidsverslag.	6.2	✔
102-44	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar boven gekomen zijn door de betrokkenheid van belanghebbenden, en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd (inclusief in haar rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of het vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben.	6.2	✔

6. Rapportering

102-45	Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten).	4 6.6	✓
	Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige).		
102-46	Proces met betrekking tot de bepaling van de inhoud en het toepassingsgebied van het verslag.	6.6 6.2	✓
	Leg uit hoe de rapporteringsprincipes toegepast werden voor het bepalen van de inhoud van het rapport.		
102-47	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	6.2	✓
102-48	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	6.6	✓
102-49	Belangrijke veranderingen in de lijst van materiële onderwerpen en hun toepassingsgebied versus vorige periodes.	6.6	✓
102-50	Beschouwde periode.	6.6	✓
102-51	Datum van het laatst gepubliceerde verslag.	6.6	✓
102-52	Beschouwde cyclus.	6.6	✓
102-53	Contactpersoon.	8	✓
102-54	Rapportering conform GRI-standaarden.	6.6	✓
102-55	De GRI-referentietabel waarin elk van de GRI-standaarden gebruikt wordt en een overzicht van alle toelichtingen in het rapport wordt weergegeven.	9	✓
102-56	Een beschrijving van het beleid en de huidige praktijken van de organisatie met betrekking tot het betrekken van externe validatie van het verslag.	6.6	✓
	Indien het rapport extern werd gevalideerd, worden de volgende zaken meegegeven:		
	- een verwijzing naar het externe rapport, de verklaringen of meningen. Indien het externe rapport niet is opgenomen in het duurzaamheidsverslag van de organisatie, wordt een beschrijving van wat er is en wat niet is gevalideerd en op welke basis, met inbegrip van de validatienormen gebruikt, is de mate van zekerheid verkregen, en eventuele beperkingen van het validatieproces weergegeven;		
	- de relatie tussen de organisatie en de externe verslaguitgever;		
	- of en hoe het hoogste bestuurslichaam of de senior executives zijn betrokken bij de externe validatie van het duurzaamheidsverslag van de organisatie.		

200 Economische indicatoren			
GRI 201 : Economische prestatie-indicatoren			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	3	
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	3	
GRI 202 : Marktaanwezigheid			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5	
202-1	De ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	6.4.1	
GRI 203 : Indirecte economische impact			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	3	
203-1	<ul style="list-style-type: none"> - De omvang van de ontwikkeling van belangrijke investeringen in infrastructuur en diensten. - De huidige of verwachte gevolgen voor de gemeenschappen en de plaatselijke economie, met inbegrip van positieve en negatieve effecten voor zover relevant. - Of deze investeringen en diensten al dan niet commercieel, in natura of pro-bono-opdrachten zijn. 	5.2.1 6.4.2 6.4.3	
GRI 205 : Anticorruptie			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.5	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.5	
205-1	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.	6.4.2 6.4.4 6.4.5	

300 Klimaat			
GRI 305 : Emissies			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.4	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.4	
305-1	Totale directe emissie van broeikasgassen (scope 1) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP-ratio's.	6.4.4	✓
305-2	Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP-ratio's.	6.4.4	✓
305-3	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP-ratio's.	6.4.4	✓
305-4	Intensiteit van de emissie van broeikasgassen, inclusief de organisatiespecifieke metric (de noemer) gekozen om de verhouding te berekenen, de types gebruikt voor de berekening van de uitstoot van broeikasgassen, namelijk directe (scope 1), energie indirecte (scope 2), en/of andere indirecte (scope 3), de gassen die opgenomen zijn in de berekening.	6.4.4	✓
305-5	Reductie in emissie van broeikasgassen in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening. De scope waarop reducties plaatsvonden en de gebruikte methodologieën.	6.4.4	✓
400 Sociale prestaties			
GRI 401 : Tewerkstelling			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.1	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.1	
401-1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	6.4.1	✓
GRI 402: Arbeidsrelatie			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.1	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.1	
402-1	Minimale opzegtermijnen in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.	6.4.1	

GRI 404: Training en opleiding			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.1	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.1	
404-1	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	6.4.1 10	✓
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	6.4.1	✓
GRI 405: Diversiteit en gelijke kansen			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.1	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.1	
405-1	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	6.4.1 7	✓
GRI 406: Non-discriminatie			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.1	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.1	
406-1	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.	Er waren geen gevallen van discriminatie bekend in 2020.	
GRI 417: Product- en service-etikettering			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2	
417-1	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	De productfiches van Argenta zijn in het Nederlands en Frans ter beschikking op de website.	

GRI 418: Klantendataprivacy

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.5	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.5	
418-1	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.	6.4.5	✓

Financieel Sector Supplement

GRI 413: Lokale gemeenschap

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2	
FS14	Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarme mensen te verbeteren.	5.2	✓

GRI 417: Product- en service-etikettering

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.5	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2	
FS6	Percentage van portfolio per businesslijn per regio, grootte en sector.	3	
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per businesslijn en per doel.	5	
FS10	Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met dewelke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues. Externe partners hebben allen de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) onderschreven.	6.4.2	
FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben.	6.4.2 6.4.3	

10. Bijlage

Medewerkers en engagement

GELIJKEKANSENBELEID EN DIVERSITEIT

In 2020 zijn er 49,4 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 50,6 % mannen.

	2018		2019		2020	
Verdeling per geslacht	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Man	480	41	505	41	516	60
Vrouw	343	221	344	216	377	186

Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2020 uit 37 personen. De samenstelling (man/vrouw en per leeftijd) wijzigde licht.

	2018	2019	2020
Aantal directiefuncties binnen de Argenta Groep			
Aantal mannen	24	23	23
30-50 jaar	12	11	11
> 50 jaar	12	12	12
Aantal vrouwen	11	12	14
30-50 jaar	6	6	3
> 50 jaar	5	6	11

Daarnaast telde Argenta 113 leidinggevendenden, waarvan 68 mannen en 45 vrouwen per einde 2020.

	2018	2019	2020
Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt			
	100 %	100 %	100 %

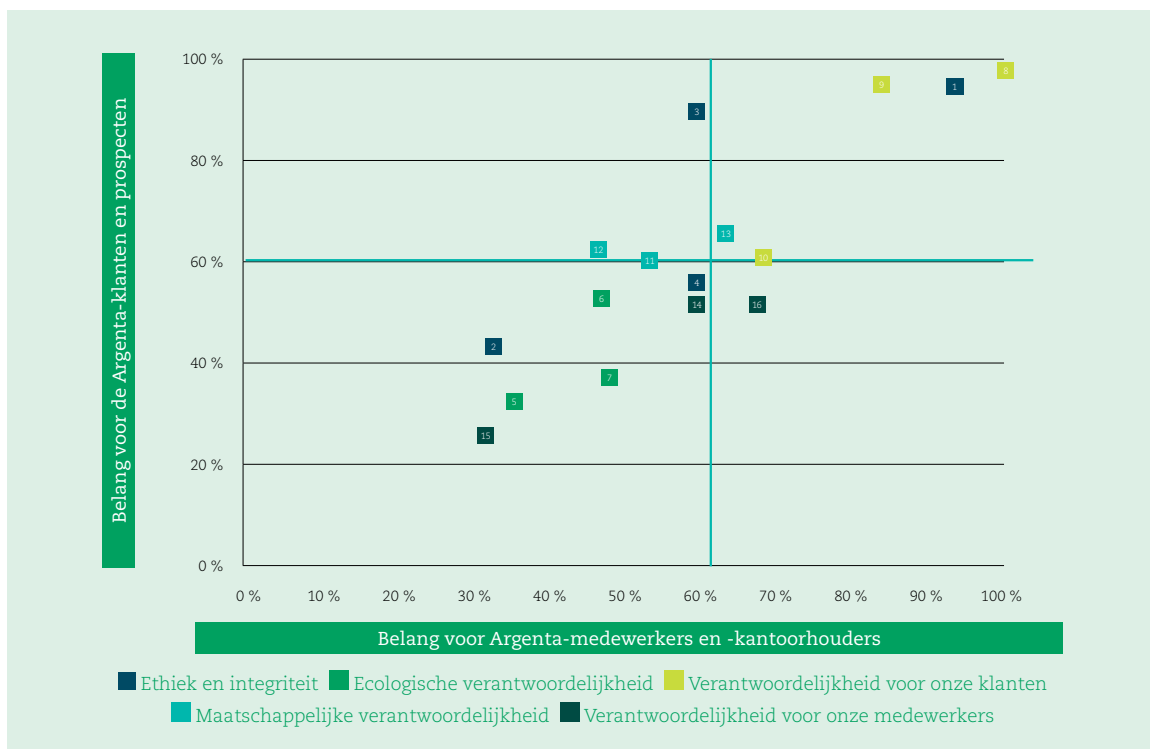
LEREN EN ONTWIKKELEN (# OPLEIDINGEN, OPLEIDINGSUREN ...)

	2018	2019	2020
Mannelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	23.297	24.117	15.428
Totaal aantal	521	546	571
Totaal gemiddelde opleidingsuren	45	44	27
Vrouwelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	21.961	23.500	12.623
Totaal aantal	564	560	563
Totaal gemiddelde opleidingsuren	39	42	22
Mannelijke en vrouwelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	45.258	47.617	28.051
Totaal aantal medewerkers BE, NL, LUX	1.085	1.106	1.134
Totaal gemiddelde opleidingsuren	42	43	25

Duurzaamheidsbevraging



De items die links onderaan in de grafiek staan, zijn items die Argenta-stakeholders in het kader van duurzaamheid als minder relevant beschouwen. De items rechtsboven worden als cruciaal beschouwd en Argenta zal zich hier ook op focussen.



Notities

Notities



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

Uw appeltje voor de dorst • [argenta.be](https://www.argenta.be)