

Ethisch handvest van Argenta

Houding van Argenta tegenover zijn cliënteel

Wat mag u als cliënt van Argenta verwachten? Welke houding moeten onze medewerkers tegenover u aannemen? En welke houding mag u verwachten van onze kantoorhouders en hun medewerkers? Voor welke principes staat Argenta? Met dit ethisch handvest heeft Argenta zijn gedragsregels voor u gebundeld.

Het bevat de gedragscode die iedereen die voor Argenta of met Argenta werkt, onderschrijft. Zij moet u de zekerheid geven dat al onze medewerkers zich tegenover u onberispelijk opstellen. Dat geldt voor u als cliënt, als collega-concurrent, als leverancier, als persmedewerker, als overheid ... Kortom voor iedereen die met ons bedrijf op welke wijze dan ook in contact komt.

Hiermee sluit Argenta zich aan bij de gedragsregels van de BVB (de Belgische Vereniging van Banken en Beursvennootschappen), van Assuralia (de beroepsvereniging voor verzekeringsondernemingen), van Febelfin (de overkoepelende organisatie voor de Belgische financiële sector) en van de CBFA (de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen). Argenta respecteert ook regels van deugdelijk bestuur en interne controle (corporate governance) zoals geformuleerd door de CBFA.

Voor Argenta zijn deze deontologie en integriteit basisprincipes. Argenta is immers een bedrijf dat u kunt vertrouwen.

Een onberispelijke houding - 11 basisregels van Argenta

- 1. Maatschappelijk verantwoord en onafhankelijk**
Argenta wil op een maatschappelijk verantwoorde wijze ondernemen. Onze activiteiten moeten de hele samenleving ten goede komen. Daarom zien wij groeien in onafhankelijkheid als onze belangrijkste opgave.
- 2. Onberispelijk**
Argenta wil tegenover u een onberispelijke houding aannemen. Onze cliënten, kantoorhouders, medewerkers, aandeelhouders, leveranciers, toezichthouders, de lokale gemeenschappen, de overheden ... allen hebt u recht op een onberispelijk bedrijf met correcte medewerkers.
- 3. Voordelig**
Argenta is een prijsspeler. Het streeft ernaar om zijn cliënten de beste prijs-kwaliteitverhouding voor zijn producten aan te bieden. Dat wordt mogelijk gemaakt door een laag kostenpeil, een voortdurend streven naar een slanke en wendbare organisatie, maximale uitbesteding, een hoge productiviteit en een performant net van zelfstandige kantoorhouders. De vruchten van dat alles worden in de eerste plaats aan de cliënt doorgegeven. Dat geeft ons bedrijf, en ook u, zekerheid..
- 4. Sober**
Argenta draagt soberheid en kostenbewustzijn hoog in het vaandel. Voor onze producten kiezen wij voor eenvoud en transparantie. Daarmee willen wij een maatschappelijk voorbeeld geven.
Elk jaar wordt het grootste gedeelte van de winst in de onderneming geherinvesteerd. De aandeelhouders nemen genoeg met de meerwaarde van een groeiend bedrijf. Die is trouwens zeer behoorlijk.
In de prijszetting van de aangeboden producten en diensten hoeft dus geen vergoeding van het kapitaal te worden ingebouwd. Als cliënt mag u de vruchten van dit beleid mee plukken.

5. Voorkomend

Argenta wil al zijn cliënten voorkomend behandelen. Als u bij ons een krediet aanvraagt, solvabel bent en voldoet aan alle interne kredietvoorwaarden, zult u dat toegekend krijgen. Als u als kredietnemer niet tijdig kunt betalen, zullen wij u evenzeer correct en menselijk behandelen. Als u bij ons als verzekeringnemer een schadegeval aangeeft, mag u rekenen op een onberispelijke behandeling van uw dossier.

6. Respect voor de wetgeving

Argenta en zijn medewerkers tonen respect voor de wetgeving. Wij nemen interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten misbruikt worden bij het ontduiken van belastingen. Wij zullen u wel adviseren om fiscaal vriendelijk en correct te handelen.

7. Gelijk

Argenta hanteert een gelijkekansenbeleid bij de aanwerving en promotie van zijn medewerkers en bij het aantrekken van kantoorhouders. Als u bij Argenta werkt, krijgt u uitdagingen en doorgroeimogelijkheden in functie van uw talent en verdiensten.

8. Loyaal en verantwoordelijk

Argenta gaat met u een duurzame relatie aan. Dat doen wij ook met onze kantoorhouders en onze medewerkers. Zij zijn de hoeksteen van onze onderneming. Daarom verwachten wij van hen inzet, teamgeest, loyaliteit, zin voor initiatief en verantwoordelijkheid. Die kwaliteiten moeten u ten goede komen. Onze kantoorhouders en onze medewerkers stellen zich op de best mogelijke wijze ten dienste van u als cliënt. Bovendien hoeden zij zich voor belangenverstrengeling.

9. Rendabel

Argenta geeft zijn aandeelhouders een verantwoord rendement op hun kapitaalbreng, in lijn met het gemiddelde van de afgelopen decennia. Dat rendement wordt niet uit de onderneming gehaald, maar versterkt op gestage wijze haar eigen vermogen. Door die rendabiliteit kunnen wij u als cliënt de beste producten tegen de best mogelijke prijs aanbieden.

10. Respect voor de mensenrechten

Argenta respecteert de grondprincipes van de universele mensenrechten zoals ze geformuleerd staan in de universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Argenta steunt het recht op gelijke kansen en niet-discriminatie, het recht op veiligheid van personen, de rechten van de werknemers en heeft respect voor nationale soevereiniteit en mensenrechten en voor de verplichtingen in het kader van consumenten- en milieubescherming.

11. Respect voor het leefmilieu

Argenta respecteert het leefmilieu. Dat doet het door afvalpreventie en selectieve afvalophaling, optimalisering van koeling en verwarming naar de laatste Europese normen voor energieverbruik, ... Onze milieu-inspanningen zijn een permanente zorg van alle medewerkers. In een jaarlijks milieuverslag worden deze inspanningen geanalyseerd en nieuwe acties voorgesteld.

U bent onze zorg.

Als cliënt bent u de belangrijkste zorg van Argenta. Daarom kunt u rekenen op onze beroepsbekwaamheid, kennis, voorkomendheid, eerlijkheid, discretie en respect. Onze medewerkers gedragen zich tegenover u verantwoordelijk, dienstvaardig en vriendelijk. Anderzijds mag Argenta ook van u een aanvaardbare houding verwachten. Tegenover onheuse bejegening of verdachtmaking mogen onze medewerkers zich beleefd maar beslist verzetten.

Die houding moet leiden tot **een duurzame relatie** met u als cliënt. Dat betekent ook ...

- **Argenta** stelt zijn relatie met u op prijs. U bent voor ons de hoofdzaak. Deze relatie wensen wij niet te schaden.
- **Argenta** produceert producten van hoge kwaliteit. Zij sluiten aan bij uw reële behoeften als cliënt.
- **Argenta** streeft er naar uw schadedossiers correct en billijk te regelen. Als cliënt mag u van ons redelijkheid en menselijkheid verwachten.
- **Argenta** wil u op de best mogelijke wijze informeren. Daarom stellen wij van u als cliënt een profiel op. Dat bevat informatie over uw financiële positie, over uw behoeften en beperkingen en over uw ervaringen met beleggingen en beleggingsproducten. Vanuit dat profiel kunnen wij u die producten voorstellen die het beste zijn afgestemd op uw wensen en mogelijkheden.
Mocht u toch andere risico's willen nemen, dan zullen wij steeds nagaan of u de mogelijk negatieve gevolgen daarvan voldoende inschat en kunt dragen.
Als cliënt wilt u met kennis van zaken kunnen beslissen. Daarom krijgt u van Argenta alle informatie die u wenst, begrijpelijk opgesteld in een correcte en eenvoudige taal.
- **Argenta** wijkt niet van de wet af. De keuzes die onze medewerkers u voorstellen, zijn steeds in overeenstemming met de wet. Als u van de wet zou afwijken, zullen wij u hierop wijzen. Zo stelt u geen onrechtmatige handelingen.
- **Argenta** stelt zich onafhankelijk op. Als onze relatie met u als cliënt verder gaat dan het louter zakelijke (vriendschap, familiale banden ...) mag u binnen Argenta rekenen op een strikt zakelijke benadering. Onze medewerkers maken een duidelijk onderscheid tussen de persoonlijke en de zakelijke aspecten van hun relatie. Zo krijgt u steeds een neutrale en correcte dienstverlening. Om die te verzekeren, zullen zij de behandeling van een dossier eventueel aan een andere collega of chef toewijzen.
- **Argenta** staat voor verantwoord herbeleggen. Wij financieren alleen transacties waarvan wij redelijkerwijs kunnen aannemen dat de normale ethische, wettelijke en fiscale normen worden gerespecteerd. Als wij uitgiftes doen waarbij er beleggingen zijn in betwistbare sectoren, zullen wij u dat steeds melden.
- **Argenta** ziet er op toe dat het geen kredieten verleent aan controversiële sectoren zoals de productie en ontwikkeling van of de handel in wapens of aan sectoren die een risico voor het milieu betekenen.

U en Argenta: een vertrouwensrelatie

Discretie is de hoeksteen van onze relatie met u. Dat geldt zowel voor u als natuurlijke persoon of als rechtspersoon. Om u als cliënt maximaal van dienst te zijn, vragen wij heel wat persoonlijke informatie op: informatie over uzelf, over uw vermogen, over uw financiële situatie, over uw gezondheid ... Die informatie kunt u ons in vertrouwen geven.

Argenta behandelt uw persoonlijke gegevens vertrouwelijk. Onze medewerkers raadplegen en gebruiken ze uitsluitend binnen hun opdracht. Bij ons blijven uw gegevens geheim. De discretieplicht van onze medewerkers ontstaat immers al van bij het eerste contact. Of dat contact leidt tot een contract, maakt daarbij geen verschil. Ook het kanaal dat u gebruikt, doet er niet toe.

Wij zijn daarin erg streng. De discretieplicht van onze medewerkers geldt tegenover derden, tegenover familieleden en kennissen, maar zelfs ook tegenover de eigen collega's. Wie de informatie over u niet nodig heeft bij de uitoefening van zijn functie, krijgt ze niet.

Argenta doorbreekt de discretieplicht uitsluitend met uw toestemming of in duidelijk door de wet omschreven uitzonderingssituaties.

De privacywet

De privacywet van 8 december 1992 (de wet op de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens) legt ons de verplichting op om zeer omzichtig om te springen met gegevens over natuurlijke personen. Wij doen dat dan ook nauwgezet. Zo mag niemand van onze medewerkers op eigen initiatief bestanden met persoonsgegevens uitbouwen buiten de systemen die in onze eigen organisatie gangbaar zijn. Deze systemen werden meegedeeld aan de privacycommissie.

De gegevens mogen evenmin gebruikt worden voor andere doeleinden dan waarvoor ze bijgehouden worden en waarvoor we aan u de toestemming hebben gevraagd. Dat betekent bijvoorbeeld dat onze medewerkers de gegevens waarvan zij kennisnemen, nooit mogen gebruiken voor persoonlijke doeleinden.

U kunt uw gegevens bij Argenta op elk moment opvragen, inzien of laten verbeteren.

Argenta beschermt uw gegevens maximaal tegenover gebruik door onbevoegden. Al onze medewerkers houden zich eraan om daartoe de gepaste beveiligingsstandaarden te hanteren. Dat geldt voor elke vorm van informatieopslag: zowel op papier als op de centrale computer of op de locale pc. Bovendien mogen onze medewerkers in geen geval de toegangsmiddelen van collega's gebruiken om zich toegang te verschaffen tot gebouwen of bestanden, om transacties te registreren, of om welke reden dan ook. Zo zijn wij en u zeker dat ze nooit bij informatie komen waartoe ze niet gerechtigd zijn.

Uw recht op informatie

Als cliënt van Argenta hebt u recht op de juiste informatie op het juiste moment, op een passende wijze, correct en volledig.

Voor u bij ons een contract afsluit, krijgt u informatie over:

- De kenmerken en de essentie van de dienstverlening of het product
- De kenmerken van het contract of de transactie
- De verkoopsvoorwaarden
- De prijs
- De voor- en nadelen
- Het risico

Over de verwerking van transacties of diensten die wij voor u uitvoeren, informeren wij u zo snel mogelijk.

In onze reclamecampagnes krijgt u correcte informatie. Argenta onthoudt zich van ongeoorloofde technieken of verboden vormen van reclame.

Als Argenta via de media communiceert, gebeurt dat via het directiecomité en zijn woordvoerders. Zo bent u zeker dat de informatie die Argenta verspreidt, correct is. Onze medewerkers onthouden zich van publieke verklaringen over Argenta. Wanneer zij teksten publiceren of toespraken geven waarbij zij naar hun functie of naar bedrijfsprocessen en –gegevens van Argenta verwijzen, is dat na overleg met hun hiërarchische overste. Zij moeten daarbij altijd duidelijk stellen dat zij niet officieel namens Argenta spreken.

Uw recht op duidelijke afspraken

Argenta maakt met u duidelijke afspraken. Zo weet u bij elke verbintenis waar u juist aan toe bent.

Elk akkoord dat onze medewerkers met u afsluiten, wordt correct en nauwkeurig geregistreerd en aan u voorgelegd. Daarna voeren zij de verbintenissen nauwgezet en te goeder trouw uit. Zo komt u niet voor verrassingen te staan.

Onze medewerkers mogen u ook nooit beloften doen die zij vanuit hun functie niet kunnen waarmaken. Wanneer zij een engagement aangaan, mag u erop vertrouwen dat dat het engagement van Argenta is.

Ook onze tarieven zijn duidelijk. Onze medewerkers baseren zich op de tariefvoorwaarden van Argenta. Die kunt u nalezen op www.argenta.be of opvragen in uw kantoor. Deze tariefvoorwaarden hanteren onze medewerkers voor alle cliënten op een even correcte wijze. Zij lenen zich dus niet tot manipulaties waarbij tariefvoordelen worden toegekend aan personen die daar geen recht op hebben.

Duidelijke afspraken zijn afspraken zonder belangenconflicten. Daarom vragen noch aanvaarden onze medewerkers geschenken of commissies van cliënten, leveranciers of andere zakenrelaties. Mocht u toch aandringen om een geschenk of attentie te geven, dan wordt dat ter beschikking gesteld van de maatschappij en onder onze medewerkers verloot. Op geen enkel moment zal dat de keuze van leveranciers of zakenrelaties beïnvloeden of leiden tot een ongelijkwaardige behandeling van onze cliënten.

Uw recht op kwaliteit

Argenta onderscheidt zich voor zijn cliënten door een optimale dienstverlening met oog voor:

- Scherpe tarieven
- Service
- Cliëntvriendelijkheid
- Professionalisme

Argenta kan u de beste, economisch verantwoorde voorwaarden bieden door een hoge productiviteit en een lage kosten-inkomstenratio. Soberheid en kostenbewustzijn zijn onze dagelijkse zorg.

Argenta stelt hoge eisen aan de service die het u als cliënt geeft. Daarom besteedt Argenta veel aandacht aan de kwaliteit van zijn personeel.

- **Argenta staat voor professionaliteit.**
Argenta werft enkel mensen aan die uitmunten in beroepsbekwaamheid. Argenta biedt hen bovendien een maximum aan opleidingsmogelijkheden en informatiebronnen. Zij krijgen uitdagingen in functie van hun talent en mogelijkheden. Zo kunnen onze medewerkers hun professionaliteit op een hoog peil houden en maximaal afstemmen op onze cliënten.
- **Argenta staat voor teamwerk.**
Argenta vraagt van zijn medewerkers een goede onderlinge samenwerking. Die is de sleutel tot een professionele dienstverlening aan u als cliënt. Samenwerking bij Argenta betekent: respect en begrip voor elkaar, eerlijke en open communicatie, verantwoordelijkheidszin, loyaliteiten eerlijkheid. Deze waarden willen wij ook uitdragen naar u als cliënt.

- **Argenta staat voor tevredenheid.**
Argenta respecteert de sociale wetgeving en de collectieve arbeidsovereenkomsten. Het houdt maximaal rekening met veiligheids- en gezondheidsregels. Daardoor kan Argenta bouwen op een positief en constructief sociaal overleg. Deze sociale rust beperkt het personeelsverloop en bevordert de continuïteit voor u als cliënt. Tevreden medewerkers zijn de beste dienstverleners.
- **Argenta staat voor directe communicatie.**
Argenta vraagt van alle medewerkers een goede interne communicatie. De basis daarvoor is een efficiënt gestructureerd overleg tussen alle geledingen. Dat kan bovendien ook vlot en spontaan verlopen. Daardoor vermijden wij verstarring en overbodige vergaderingen.
Door deze directe communicatie zijn onze medewerkers steeds op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en van het werk van hun collega's. Hun kennis krijgt zo een breder perspectief en een duidelijkere visie. Een belangrijke meerwaarde voor u als cliënt!

Uw recht op veiligheid

Argenta beveiligt zijn informatie maximaal. Dat geldt zowel voor bedrijfsgegevens als voor de gegevens over onze cliënten.

Geen enkele medewerker van Argenta mag interne informatie over onze organisatie verspreiden. Zij geven geen nieuws vrij over activiteiten, resultaten, strategie, veiligheid ... Zo komt de veiligheid van ons bedrijf niet in het gedrag en hebt u als cliënt zekerheid over de gelden die u ons toevertrouwt. Zij geven evenmin informatie over onze cliënten. U hebt recht op discretie!

Onze ICT-afdeling en beveiligingsdienst bewaken de veiligheid van onze informatiesystemen tegen inbraak of beschadiging. Bovendien houden zij streng toezicht op het gebruik van onze software en van het bedrijfspatrimonium. Onze medewerkers mogen die nooit voor privédoeleinden gebruiken of commercialiseren. Wat van Argenta is, blijft binnen Argenta. Dat geeft u de beste garantie op veiligheid.

Argenta zal u nooit via brief, e-mail, sms, website of welk kanaal ook vragen achter uw bankgegevens, paswoorden, ... buiten de beveiligde context van het Argenta Internetbankieren. Maar ook dan blijft u best alert. Leest u dus zeker eerste de veiligheidsboodschap op www.argenta.be.

Uw recht op neutraliteit

Argenta vraagt van zijn medewerkers een strikt neutrale houding. Hun partijpolitieke voorkeur of maatschappijvisie laten zij bij de uitoefening van hun functie niet als criterium gelden. Wat ook uw opvattingen zijn, als cliënt kunt u steeds bij onze medewerkers terecht zonder dat zij daar een oordeel over vellen. Op geen enkel moment zal hun of uw overtuiging uw relatie met onze medewerkers beïnvloeden.

Deze neutraliteit houdt ook in dat onze medewerkers geen nevenberoepen of mandaten uitoefenen die een belangenconflict met Argenta kunnen teweegbrengen. Ook op financieel vlak getuigen onze medewerkers van voorzichtigheid. Daarom gaan zij geen leningen aan bij cliënten, leveranciers of andere zakenrelaties. Dat zou hun onafhankelijkheid immers in het gedrang kunnen brengen.

Ook tegenover onze collega's-concurrenten blijven wij neutraal. Wij zijn in onze communicatie objectief tegenover de diensten van onze concurrenten. Wij zullen hen nooit

afbreken noch misbruik maken van crisissen. Wij verspreiden geen marktgevoelige informatie die aan onze concurrenten enig nadeel zou kunnen berokkenen.

Respect voor de waardigheid van eenieder, zowel van u als cliënt als van Argenta als bedrijf, is de grondslag voor deze houding.

Uw recht op integriteit

Argenta past de wetgeving strikt toe. Daardoor komt u niet voor verrassingen te staan.

De medewerkers van Argenta schikken zich naar de wetten en regelgeving die op hun activiteiten van toepassing zijn. Zij doen dit zowel naar de letter als naar de geest. Zij werken loyaal samen met de overheid bij de opstelling en de toepassing van wetten, reglementen en deontologie.

Argenta besteedt daarom bijzonder aandacht aan:

- De bijzondere mechanismen voor belastingontduiking door derden

De medewerkers van Argenta houden zich nauwgezet aan de voorschriften van de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen om belastingontduiking door derden te vermijden.

- Het witwassen van geld uit criminele praktijken

Het witwassen van geld uit criminele praktijken is een strafbaar feit. De medewerkers van Argenta verlenen geen tussenkomst voor verrichtingen waarvan geweten is of verondersteld kan worden dat zij verband houden met het witwassen van geld. Transacties met cliënten die desgevraagd hun identiteit niet bewijzen, worden geweigerd.

- Het naleven van de wetten op de financiële verrichtingen

De medewerkers van Argenta zetten zich op loyale en billijke wijze in om de integriteit en eerlijke praktijken op de markten te bevorderen. Zij stellen geen enkele handeling om beurskoersen of marktprijzen te manipuleren. Zij maken zich niet schuldig aan misbruik van bevoorrechte informatie of voorkennis om de beurskoersen van effecten te beïnvloeden, zelf winst te maken (of verlies te vermijden) of derden hieruit voordeel te laten halen.

Argenta, u en dit ethisch handvest

Argenta houdt aan een strikte toepassing van dit ethisch handvest door alle medewerkers van Argenta. Dat betekent ook dat het management hierin zijn verantwoordelijkheid neemt en geregeld de toepassing ervan zal toetsen. In tweede lijn zal onze interne inspectie in het hele kantorennet voor controle zorgen. Tot slot, in derde lijn, kan de interne afdeling ingeschakeld worden om het respecteren van het ethisch handvest te beoordelen.

Het niet naleven van dit ethisch handvest kan leiden tot verregaande sancties. Voor onze medewerkers kan dat het onmiddellijke ontslag of de stopzetting van hun contract betekenen, voor de zelfstandige kantoorhouders of hun medewerkers de intrekking van hun mandaat of hun volmacht en voor de leveranciers de verbreking van hun contract.

U als cliënt kunt deze tekst toetsen aan uw ervaring met Argenta en zijn medewerkers. Mocht die afwijken van wat u in dit handvest vindt, horen wij dat graag van u. Neem daarvoor contact op met:

Ombudsdienst
Argenta Groep
Belgiëlei 49-53
2018 ANTWERPEN
Telefoon: + 32 3 285 56 45
Fax: + 32 3 285 55 28
E-mail: ombudsdienst@argenta.be
Website: www.argenta.be

Wij beantwoorden elke klacht op een gefundeerde en duidelijke wijze.

Problemen waarvoor u vindt dat we u geen bevredigende oplossing voorleggen, kunt u overmaken aan de **Bemiddelingsdienst Banken Krediet Beleggingen**. Dat is een onpartijdig bemiddelingsorgaan waarin een ombudsman en een vertegenwoordiger van de consumenten zetelen.

Bemiddelingsdienst Banken Krediet Beleggingen
Belliardstraat 15-17, Bus 8
1040 Brussel
Telefoon: +32 2 545 77 70
Fax: +32 2 545 77 79
E-mail: Ombudsman@OmbFin.be
Website: www.ombfin.be

Voor klachten over Argenta als verzekeringsonderneming kunt u terecht bij de **Ombudsman van de Verzekeringen**.

Ombudsman van de Verzekeringen
De Meeûssquare 25
1000 Brussel
Telefoon: + 32 2 547 58 71 (nummer voor informatievragen, niet voor klachten)
Fax: + 32 2 547 59 75
E-mail: info@ombudsman.as
Website: <http://www.ombudsman.as>