

# Beleid inzake leveranciers



De directie Procurement begeleidt Argenta's sourcingbeslissingen en aankoopbehoeften. Hierbij wordt er gestreefd naar kwaliteitsvolle, innovatieve en prijsbewuste aankopen van goederen en diensten. De focus ligt op een professionele selectie van leveranciers en partners met een goede afstemming van risico en kost. De ultieme doelstelling bestaat erin om diensten en goederen in huis te halen die de werking van Argenta verbeteren. Procurement werkt mee aan het verder uitdiepen van relaties met (kritieke) leveranciers. Het zorgt ervoor dat de samenwerking op een gedegen manier beschreven wordt in de contractuele afspraken.

Procurement streeft naar duurzame samenwerkingsverbanden met strategische leveranciers door afstemming met hen op lange termijn, inzicht in de financiële situaties van deze leveranciers en door principiële standpunten in te nemen over duurzame integriteitsprincipes. Een duurzaamheidscharter is integraal onderdeel van het Argenta-standaardcontract en staat ervoor garant dat onze leveranciers op de hoogte zijn en voldoen aan deze Argenta-duurzaamheidsprincipes.

## Bijlage bij Raamovereenkomst voor Dienstverlening : Argenta gedragscodes

### 1. INLEIDING

1.1 Deze Bijlage geeft een overzicht van de Argenta policies die de Dienstverlener dient na te leven in het kader van de uitvoering van haar Diensten.

1.2 Overzicht:

Annex	VERSION	DATE
Argenta Integriteitsbeleid	06112008	/
Argenta Gedragscode	/	/
Argenta Charter Duurzaam Ondernemen	/	11/06/2014

## ANNEX 1 -GEDRAGSCODE GROEP ARGENTA

### 1. Beleidsverklaring

De gedragscode voor u als medewerker van de Groep Argenta vloeit rechtstreeks voort uit de Beleidsnota inzake Integriteitsbeleid en is verder gestoeld op het Ethisch Handvest van de Groep. Het Ethisch Handvest omvat de basisregels van het dagelijks handelen van de hele Argenta-gemeenschap.

Deze basisregels hebben een aantal gevolgen voor alle leden van de Argenta Gemeenschap. Wanneer Argenta maatschappelijk verantwoord wil ondernemen met een onberispelijke houding tegenover alle stakeholders dan betekent dit dat ook u als werknemer eenzelfde houding respecteert tegenover uw bedrijf, het cliënteel en leveranciers, de collega's, de overheid, de samenleving, de concurrentie en de media. Deze Gedragscode heeft als doel om deze specifieke regels verder uit te werken en te verduidelijken.

### 2. Toepassingsgebied

De 'Gedragscode van de Groep Argenta' geldt voor alle medewerkers (rsz medewerkers alsook consultants) van de vennootschappen die deel uitmaken van de Groep Argenta, i.e. Argenta Bank en Verzekeringsgroep alsmede al haar directe en indirecte dochtervennootschappen, hierna genoemd "de Groep Argenta."

Voor bepaalde sectoren of functies waarbij er sprake is van meer gevoelige of gespecialiseerde activiteiten (adviserende functie, diensten die met medische gegevens omgaan, functies met beslissingsbevoegdheid, ...) gelden in voorkomend geval nog meer gedetailleerde codes. T.a.v. de betrokken medewerkers vormen deze codes een aanvulling van deze Gedragscode.

Indien u in een delicate situatie geen houvast vindt in de richtlijnen, noch in deze Gedragscode, raden wij u aan steeds te overleggen met uw hiërarchie.

Het is beter voorzichtig op te treden dan daden te stellen die uw reputatie en die van Argenta zouden kunnen schaden. Indien u een leidinggevende functie heeft draagt u een essentiële verantwoordelijkheid bij het in praktijk brengen van de waarden en verwachtingen daaromtrent. U heeft niet alleen een voorbeeldfunctie, maar moet ook actief stimulerend optreden tegenover uw medewerkers, door een klimaat te scheppen waarin eerlijkheid en integriteit als fundamentele waarden worden vooropgesteld.

De tekst van deze gedragscode voor de Groep Argenta kan in de toekomst wijzigen. Want hoewel de waarden waarop de gedragslijn steunt, van alle tijden zijn, is de tekst voor een aantal aspecten ook tijdsgebonden. Hij bevat immers accenten die verband houden met de huidige wetgeving, ondernemingspraktijk en maatschappelijke tijdsgeschiedenis.

### 3. Houding tegenover cliënten

## 3.1 Algemeen

In het Ethisch Handvest stellen we reeds dat de cliënt de belangrijkste begunstigde is van alle stakeholders van Argenta. De cliënt moet daarom kunnen rekenen op een optimale dienstverlening. Dit betekent o.a. dat hij van u beroepsbekwaamheid, kennis, voorkomendheid, eerlijkheid, discretie, respect en verantwoordelijkheidsgevoel, dienstvaardigheid en vriendelijkheid mag verwachten.

Anderzijds wordt ook van de cliënten een aanvaardbare houding verwacht: uw verantwoordelijke chef zal zich beleefd maar beslist verzetten tegen elke soort onheuse bejegening of verdachtmaking vanwege de cliënteel die u of uw collega's in hun eerbaarheid kwetst.

Argenta streeft naar een lange-termijnrelatie met de cliënt. De realisatie van deze doelstelling mag niet in gevaar gebracht worden door acties die louter gericht zijn op het realiseren van winst, maar het belang van de cliënt schaden. De schaderegeling moet correct en billijk zijn met oog voor het menselijke aspect. Kwaliteitsservice staat hierbij voorop.

In een adviesfuncties zal steeds de houding van een goed huisvader worden aangenomen. Bij het verstrekken van productinformatie inzake beleggingen en van adviezen inzake kredieten en verzekeren zal u voldoende informatie inwinnen over de financiële positie, de behoeften en de beperkingen van de cliënt, zijn ervaring met beleggingen en zijn beleggingsobjectieven. U zal aan de cliënt die producten voorstellen die het best zijn afgestemd op zijn behoeften en wensen.

De cliënt moet de nodige, voor hem begrijpelijke informatie krijgen om met kennis van zaken te kunnen beslissen. Wanneer een cliënt uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven grotere risico's te willen nemen, zal u er zich steeds van vergewissen of de cliënt de mogelijke negatieve consequenties van een dergelijke politiek voldoende beseft en kandragen.

U mag geen enkele maatregel voorstellen of aanmoedigen die de cliënt ertoe zou aanzetten zijn wettelijke verplichtingen met inbegrip van deze ten aanzien van de staat, niet na te leven. Meer nog : het is uw plicht op de wet te wijzen als de cliënt hiervan zou willen afwijken.

U dient in de relatie met de cliënteel steeds uw onafhankelijkheid te bewaren.

Ingeval de relatie met de cliënt verder gaat dan het louter zakelijke (vriendschap, familiale banden, ...), moet u het onderscheid tussen de zakelijke en de persoonlijke aspecten van de relatie in acht nemen. Indien beide met elkaar in conflict kunnen komen, geldt het principe dat, voor de zakelijke aspecten van de relatie, de binnen het bedrijf toepasselijke voorschriften en voorwaarden van kracht zijn en voorrang krijgen op andere overwegingen. Concreet betekent dit onder andere dat u bij Argenta zelf geen administratieve verwerking of uitvoering mag doen van verrichtingen op uw eigen rekeningen of rekeningen waarop u volmacht heeft (Beleggingen, Aangetrokken Gelden) of beslissingen mag nemen in dossiers die u persoonlijk aanbelangen (Aanvragen Kredieten, Schade Verzekeringen, ...) ook niet vanuit transversale functies zoals HR (rekruteringsbeslissingen). Bij twijfel moet u de hiërarchie raadplegen die de behandeling van deze zaken aan andere collega's kan toewijzen.

## 3.2 Behandelen van vertrouwelijke informatie

Alle gegevens van vertrouwelijke aard m.b.t. de persoon, het vermogen en de financiële situatie van de cliënten (zowel natuurlijke personen als rechtspersonen) waarvan u kennis krijgt moet als geheim of vertrouwelijk worden behandeld en mogen enkel in het kader van de uitoefening van de taken binnen Argenta worden geraadpleegd en gebruikt. Bijzondere aandacht dient ook te gaan naar de vertrouwelijkheid van medische informatie. T.a.v. derden geldt dus een strenge discretieplicht. Enkel in duidelijk door de wet omschreven uitzonderingssituaties of mits toestemming van de cliënt kan of moet u deze informatie aan derden meedelen.

De discretieplicht ontstaat zodra u met een cliënt gesprekken aanknoopt, ongeacht het feit of die tot effectieve transacties of verrichtingen leiden. Deze discretieplicht geldt uiteraard eveneens tegenover uw familieleden en kennissen.

De discretieplicht geldt ook intern tegenover collega's wanneer die de informatie waarover u met betrekking tot bepaalde cliënten beschikt, strikt genomen niet nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.

Ook vanuit de wet op de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens (de Privacy-wet) moet u zeer omzichtig omspringen met gegevens over natuurlijke personen bij het beheer van cliënteninformatie. Zo mag u op eigen initiatief geen bestanden met persoonsgegevens uitbouwen buiten de systemen die binnen Argenta gangbaar zijn. Beschikbare gegevens over natuurlijke personen mag u enkel gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze bijgehouden worden en die meegedeeld zijn aan de Privacycommissie.

Confidentiële informatie verworven in het kader van uw functie binnen Argenta mag u niet gebruiken voor persoonlijke doeleinden, ook al wordt daardoor aan Argenta geen rechtstreekse schade berokkend.

Enkel wanneer er signalen zijn van witwas, fraude of andere inbreuken op regels inzake compliance zal u de ingewonnen informatie via de daarvoor door de wet en Argenta voorziene communicatiewegen kenbaar maken.

## 3.3 Informatieverstrekking aan de cliënten

Wanneer u een commerciële functie uitoefent moet de cliënt vooraf, en op een passende wijze, correcte en nuttige informatie verschaffen over de kenmerken en de essentie van de dienst, het contract of de transactie, alsook over de verkoopsvoorwaarden, de prijs en de voor- en nadelen (risico) ervan.

De cliënt moet zo snel mogelijk geïnformeerd worden omtrent de uitgevoerde transacties of diensten. Hiervoor moet u gebruik maken van aangepaste documenten en systemen.

In haar reclame houdt Argenta zich aan geoorloofde technieken, en onthoudt zij zich in het bijzonder van verboden vormen van reclame.

## 3.4 Belangenconflicten

In de relatie met de cliënt moet u belangenconflicten vermijden.

Voor uw duidelijkheid voegen we toe dat we onder andere over een belangenconflict spreken als:

- u een mogelijk persoonlijk financieel gewin heeft of een verlies vermijdt ten nadele van een cliënt;
- u persoonlijk belang heeft bij een resultaat;
- u een financiële of andere drijfveer heeft om het belang van de ene cliënt boven dit van een andere te stellen;
- u geld, goederen of diensten ontvangt van een derde, andere dan de normale standaardvergoedingen (geld, goederen of diensten).

U mag met andere woorden geen eigen persoonlijk belang hebben bij het uitvoeren van transacties voor de cliënt. Indien dit uitzonderlijk toch het geval zou zijn, dan moet het zakelijk belang steeds primeren. U moet uw hiërarchie hierover onmiddellijk raadplegen.

U mag niet zelf krediet- en/of verzekeringsdossiers beheren, in welke status ook, voor familieleden of voor relaties.

## 3.5 Aangaan van verbintenissen

U zal er steeds op toezien dat u bij het aangaan van verbintenissen die voor het bedrijf bindend zijn, strikt handelt binnen de u toegekende bevoegdheid en volgens de binnen Argenta gebruikelijke werkwijzen. Het Algemeen Kader Delegatie / Handtekeningsbevoegdheid schetst het kader van de responsabilisering van de diverse medewerkers bij het nemen van beslissingen (intern), het verbinden van de vennootschap (extern) en het onderhouden van contacten met onze controlerende instanties. Aan de hand van dit kader en deze regels kan elke directie bepaalde bevoegdheden toewijzen aan haar medewerkers.

Alle elementen van de met de cliënt afgesloten akkoorden moeten correct en zo spoedig mogelijk worden genoteerd en aan de cliënteel bevestigd. Zij worden geregistreerd conform de geldende instructies.

U dient zich te onthouden van beloften of engagementen die buiten uw bevoegdheden liggen. De aangegane verbintenissen moeten te goeder trouw en conform de algemeen geldende voorwaarden worden uitgevoerd.

## 3.6 Toekennen van tariefvoordelen

Bij de bepaling van de transactievoorwaarden met de cliënteel, dient u zich te houden aan de binnen Argenta geldende tariefvoorwaarden.

In geen geval zal u zich lenen tot manipulaties waarbij tariefvoordelen of personeelsvoorwaarden worden toegekend aan personen die daarop volgens de vastgelegde procedures geen recht hebben.

## 3.7 Vragen of aanvaarden van attenties, geschenken of commissies

Het is niet toegestaan om vanuit uw functie aan cliënten, leveranciers of andere zakenrelaties rechtstreeks of onrechtstreeks geschenken of commissies te vragen of te aanvaarden voor persoonlijke verrijking, ze uit te lokken of het laten aanbieden ervan in de hand te werken. Bij de keuze van leveranciers of andere zakenrelaties dient het belang van Argenta het enige criterium te zijn.

U kan door de aard van uitgeoefende functie echter in een zakelijke omgeving terecht komen, waar het aanbieden van geschenken of het geven van attenties gebruikelijk is. Voor deze situaties gelden volgende regels:

Inzake geschenken of attenties maken wij het onderscheid tussen relatiegeschenken enerzijds en uitnodigingen (evenementen, etentjes,...) anderzijds. Wat uitnodigingen betreft hanteren wij een politiek van onthouding. Het

is u dus niet toegestaan in te gaan op deze uitnodigingen. Bij twijfel dient u zich steeds te richten tot uw hiërarchie.

Indien u een relatiegeschenk ontvangt dan is het u onder geen omstandigheden toegestaan dit persoonlijk te behouden. Bij ontvangst van een relatiegeschenk stelt u steeds uw hiërarchie in kennis. De ontvangen relatiegeschenken worden overgemaakt aan de Directie Facilities. De Directie Facilities verzamelt deze en zal ze verloten onder alle medewerkers zodat iedereen, onafgezien van zijn functie, de kans heeft iets te krijgen. Deze loting vindt 2 maal per jaar plaats: een eerste loting eind december en een tweede loting van de later ontvangen geschenken eind januari. Uitzondering op deze algemene regel kan gemaakt worden voor bederfelijke waren. In deze gevallen is het aan de hiërarchie om een gepaste regeling te voorzien.

### **3.8 Kwaliteit in dienstverlening**

U zal steeds de nodige inspanningen leveren om uw beroepsbekwaamheid op een hoog peil te houden of te brengen.

U dient daarbij optimaal gebruik te maken van de opleidingsmogelijkheden en informatiebronnen die Argenta u biedt.

U zal er zich voor hoeden om - door gebrek aan de nodige gespecialiseerde kennis ter zake- de cliënt slecht onderbouwde adviezen of begeleiding te verstrekken. U zal in dergelijke gevallen een beroep doen op collega's die bevoegd zijn in de betreffende materie.

### **3.9 Behandelen van klachten**

Indien een klant een klacht formuleert met betrekking tot de dienst waarvoor u verantwoordelijk bent dan moet u er alles aan doen om snel en accuraat de klacht van de klant te onderzoeken, een duidelijk en volledig antwoord te formuleren dat u binnen de 5 dagen na ontvangst overmaakt aan uw hiërarchisch overste. Indien, door omstandigheden, deze termijn niet gehaald wordt, dient u uw hiërarchisch overste hierover te informeren.

De ombudsdienst staat in voor de registratie van de klachten alsook voor het toezicht op de kwaliteit en de snelheid van afhandeling.

## **4. Houding tegenover medewerkers en collega's**

### **4.1 Algemeen**

Argenta kan enkel optimaal renderen wanneer er bij het personeel de wil bestaat tot samenwerking, en dat zowel buiten als binnen de grenzen van de eigen afdeling.

Drie belangrijke voorwaarden dienen vervuld te zijn voor een gezonde samenwerking, die moet leiden tot een goede interne dienstverlening:

- wederzijds respect tussen de collega's onderling;
- begrip voor de problemen waarmee collega's te maken hebben bij de uitoefening van hun functie.
- eerlijke en open communicatie.

Ingeval de relatie het louter collegiale niveau overschrijdt - bv. wanneer er tussen collega's familiale of vriendschappelijke banden bestaan - mag dit niet storend werken op de normale uitoefening van de functie en op de teamgeest.

Te allen tijde dient ten opzichte van de collega's het onderscheid bewaard te worden tussen de zakelijke en de persoonlijke aspecten van de relatie.

Als de zakelijke en de persoonlijke aspecten van de relatie met elkaar in conflict komen, geldt in principe dat de loyaliteit ten opzichte van Argenta primeert. Om deze reden zal Argenta rekening houden met bestaande verhoudingen en relaties bij het in aanmerking nemen van promoties of mutaties. Indien er een

belangenvermenging zou bestaan of ontstaan zonder dat de hiërarchie hiervan op de hoogte is dan dient zij hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld te worden.

Wanneer u onregelmatigheden constateert, mag niets u ervan weerhouden dit te melden aan uw hiërarchie of aan de HR directeur.

## 4.2 Afbakenen en dragen van verantwoordelijkheden

Indien u een leidinggevende functie heeft moet u de taken en verantwoordelijkheden van uw medewerkers duidelijk omschrijven en afbakenen. U zal daarbij rekening houden met de capaciteiten, de ervaring en de functie van de betrokkenen.

U zal de uw opgedragen taak vervullen met de nodige verantwoordelijkheidszin. Bij de uitoefening van uw functie moet u steeds het belang van Argenta voor ogen houden.

## 4.3 Leidinggeven

Van onze leidinggevendenden verwachten wij bijzondere inzet en speciale aandacht met betrekking tot de volgende punten:

1. **Klantgerichtheid:** u geeft blijk van een permanente aandacht en bekommernis met betrekking tot de klanttevredenheid. Uiteraard dient u het begrip "klant" hier te interpreteren in de ruime zin; het betreft niet enkel de externe klant, ook uw interne klant verdient dezelfde aandacht.

2. **Ondernemerschap en zin voor vernieuwing:** u geeft blijk van voortdurende alertheid voor mogelijkheden tot structurele verbeteringen en van een kritische houding tegenover de bestaande werkwijzen waarbij u verder kijkt dan het klassieke kader en ook moeilijker oplossingen niet uit de weg gaat.

3. **Verantwoordelijkheid:** u geeft blijk van een onvoorwaardelijke zin voor verantwoordelijkheid in uw engagementen en beslissingen. U beheert uw activiteit op een transparante en geëngageerde manier. U draagt bij tot globale business successen en kijkt daarbij verder dan uw eigen domein. U ontwikkelt visies op problemen en kansen vanuit verschillende hoeken en vanuit het standpunt van een eindverantwoordelijke.

4. **Vooruitziendheid en aanpassingsvermogen:** u geeft blijk van een grondig begrip van de sleutelementen van uw activiteit. U bent proactief, u anticipeert op mogelijke uitdagingen en zorgt ervoor dat u steeds in staat bent om gepast te reageren op onvoorziene omstandigheden.

5. **Leidinggeven:** u zorgt er steeds voor dat u het beste in uzelf en in uw mensen naar boven haalt. U zoekt kansen om vaardigheden, kennis en talent te ontwikkelen in het dagelijks werk. Door uw voorbeeld, uw ondersteuning en aanmoediging, uw coaching en uw terugkoppelingen slaagt u erin om een succesvol team uit te bouwen.

## 4.4 Naleven van sociaalrechtelijke bepalingen

In het arbeidsreglement van Argenta vindt u, naast de verwijzing naar de bepalingen van de sociale wetgeving en de collectieve arbeidsovereenkomsten ook alle praktische afspraken tussen Argenta en haar werknemers. In de bijzondere bepalingen van dit arbeidsreglement werden tevens de wettelijke richtlijnen inzake de preventie en bescherming tegen geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk opgenomen.

Als medewerker engageert u zich om de bepalingen van het arbeidsreglement na te leven, als leidinggevende ziet u toe op de naleving van deze bepalingen.

## 4.5 Verzekeren van een vlotte interne communicatie

Argenta hecht veel belang aan een efficiënte interne communicatie, in alle richtingen binnen de organisatie : van de leiding naar de onderliggende niveaus, van beneden naar boven en tussen collega's onderling.

Als leidinggevende bent u er verantwoordelijk voor dat de diverse interne informatiestromen uw medewerkers bereiken.

Tenslotte moet er binnen de afdelingen en tussen collega's van verschillende afdelingen niet alleen spontaan maar ook vlot en efficiënt gestructureerd overleg zijn. Op die wijze vermijdt u de hiërarchische weg nodeloos te gebruiken. Dit mag natuurlijk niet leiden tot overbodige of nutteloze vergaderingen.

## **5. Houding tegenover uw bedrijf**

### **5.1 Algemeen**

Argenta wil zich tegenover haar cliënten onderscheiden door een optimale dienstverlening met oog voor scherpe tarieven, service, cliëntvriendelijkheid en professionalisme.

Argenta verwacht derhalve van u inzet, teamgeest, loyaliteit en zin voor initiatief en verantwoordelijkheid. Argenta draagt soberheid en kostenbewustzijn hoog in het vaandel. We verwachten van u als medewerker eenzelfde houding.

Argenta verwacht dat u een loyale houding tegenover uw werkgever aanneemt en met de grootste inzet meewerkt aan het verwezenlijken van de voormelde doelstellingen, onder meer door elke taak naar best vermogen uit te voeren. Deze loyale houding veronderstelt dat u uw overigens begrijpelijke en verantwoorde persoonlijke verwachtingen en ambities niet laat primeren op het algemeen belang van Argenta.

Bij de uitvoering van alle taken moet de grootste zorgvuldigheid aan de dag gelegd worden. Materiaal dat door Argenta ter beschikking wordt gesteld, moet u als een goed huisvader beheren.

U zal het imago van de groep ondersteunen, o.m. door een correct taalgebruik, verzorgde kleding en een correcte houding.

### **5.2 Behandelen van interne informatie**

Onvoorzichtige of frauduleuze verspreiding van interne informatie kan Argenta ernstige schade toebrengen. U mag dus interne informatie - in welke vorm ook - met betrekking tot Argenta enkel verspreiden wanneer hiertoe toelating gegeven is.

Dit geldt onder meer zowel voor bedrijfseconomische informatie betreffende de activiteiten, resultaten en strategie van Argenta, als voor informatie met betrekking tot de veiligheidsvoorzieningen die werden getroffen om het patrimonium van het bedrijf te beschermen. Informatie m.b.t. de cliënteel zal met discretie moeten worden behandeld, zoals bepaald in deel 2, hierboven.

### **5.3 Beschermen van de integriteit van informatie**

De kwaliteit van onze activiteiten steunt op beslissingen die gebaseerd zijn op correcte informatie. Vandaar dat Argenta constant aandacht vraagt voor de kwaliteit en de bescherming van de integriteit van de informatie.

Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de informatie waarover Argenta beschikt niet door onbevoegden kan worden geraadpleegd, gewijzigd of vernietigd. Dit geldt voor elke vorm van informatieopslag: zowel op papier als op centrale computer of op lokale personal computers. Praktisch betekent dit o.a. dat u de toegang tot uw werkstation afsluit wanneer u uw plaats verlaat, dat u uw paswoord onder geen beding meedeelt aan anderen, dat u geen gegevensbestanden kopieert.

Het is ook uw verantwoordelijkheid erop toe te zien dat de opgelegde bewaarplicht van documenten, borderellen en bestanden, dit zowel vanuit boekhoudkundig als wettelijk standpunt, gerespecteerd wordt of alleszins niet in het gedrang wordt gebracht door onoordeelkundige vernietiging of verwijdering van uwentwege.



Bovendien mag u in geen geval andermans toegangsmiddelen gebruiken om zich toegang te verschaffen tot gebouwen of bestanden, om transacties te registeren of om welke reden dan ook. De persoonlijke toegangsbadge waarmee u uw aanwezigheid registreert mag enkel door uzelf aangewend worden.

## **5.4 Aanwenden van het bedrijfspatrimonium voor privé-doeleinden**

Tenzij u een voorafgaande toestemming van uw hiërarchie heeft bekomen, dient u zich te onthouden van het gebruik van het bedrijfspatrimonium, tijdens of na de werkuren, voor andere doeleinden dan de uitoefening van de functie.

Dit geldt onder meer voor de ter beschikking gestelde middelen (geld en tijd), gebouwenfaciliteiten, apparatuur, documentatie en kantoorbenodigdheden.

In geen geval zal u door het bedrijf aangekochte of ontwikkelde software gebruiken of kopiëren voor privédoeleinden.

Software die door uzelf of uw collega's werd ontwikkeld bij de uitoefening van uw functie binnen Argenta, maakt integraal deel uit van het patrimonium van Argenta. U dient zich dan ook te onthouden van het gebruik of de commercialisatie voor eigen rekening van dergelijke software of van handelingen die het verder gebruik of de exploitatie van de software door Argenta kunnen hinderen.

Alle afspraken en regels (alsook de uitzonderingen erop) die binnen Argenta gelden inzake het gebruik van netwerk- en computervoorzieningen vindt u terug in een specifieke richtlijn met dezelfde naam.

Indien u de beschikking heeft over bepaalde specifieke zaken zoals bijvoorbeeld een bedrijfswagen, dan wordt het gebruik daarvan bepaald in afzonderlijke regelingen (zie o.a. de Bedrijfswagenregeling).

## **5.5 Onkostennota's**

Kosten die u maakt in de uitoefening van uw functie worden door Argenta terugbetaald indien er een duidelijk en vooraf afgesproken akkoord is van de hiërarchie. Voor de terugbetaling van dergelijke kosten maakt u een onkostenstaat op. De onkostenstaat dient een eerlijke en goed gedocumenteerde weergave te zijn van de gemaakte kosten.

Omgekeerd, wanneer u ten eigen nutte kosten heeft veroorzaakt aan Argenta, zal ook u zo gauw mogelijk het nodige doen om deze kosten te vergoeden.

## **6. Houding tegenover de overheid en de samenleving**

### **6.1 Algemeen**

Als medewerker laat u tijdens de uitoefening van uw functie uw partijpolitieke voorkeur niet als criterium gelden, helpt u de overheid in de mate van het mogelijke, en verdedigt u de rechtmatige belangen van Argenta met geoorloofde middelen.

U dient zich in alle omstandigheden loyaal en strikt, zowel naar de letter als naar de geest, te schikken naar de wetten en de reglementaire en administratieve bepalingen die van toepassing zijn op de door u uitgeoefende activiteiten.

Voor de specifieke richtlijnen met betrekking tot de domeinen van de Bijzondere Mechanismen en het voorkomingsbeleid, het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of het financieren van het terrorisme, het naleven van de wetten op de financiële verrichtingen alsook het naleven van de wetten op de activiteiten van verzekeringsondernemingen verwijzen we naar de beleidsnota inzake Integriteitsbeleid alsook naar de diverse opleidingsmodules met betrekking tot deze materies.

Voor de specifieke afspraken inzake het afleggen van verklaringen aan gerechtelijke en fiscale instanties, of aan medewerkers FOD, FSMA, CFI, ... verwijzen we naar punt 3.5 van deze gedragscode betreffende het aangaan van verbintenissen.

## 7. Houding tegenover de media

### 7.1 Contacten met de media

Wegens het grote belang dat Argenta hecht aan correcte informatie en verslaggeving wijst zij de bevoegdheid voor de contacten met de media toe aan het Directiecomité en haar woordvoerders. Als medewerker moet u zich onthouden van publieke verklaringen met betrekking tot Argenta, tenzij u hiervoor aangewezen werd.

### 7.2 Publiceren van teksten en houden van toespraken

Door de aard van uw functie binnen Argenta kan u een grote gespecialiseerde kennis hebben ontwikkeld met betrekking tot een specifieke bank- of verzekeringsmaterie.

Voor de publicatie van teksten ter zake, of voor het houden van toespraken, waarbij melding wordt gemaakt van uw functie binnen Argenta of waarbij gegevens of verwerkingsprocessen binnen Argenta worden vermeld, is overleg met de hiërarchie vereist.

## 8. Houding in het privé-leven

### 8.1 Sociaal leven

Argenta wenst het privéleven van haar medewerkers te respecteren. Maar tegelijk is het ook duidelijk dat uw gedrag buiten de werkuren medebepalend is voor het imago van de groep en het eigen bedrijf. Bijgevolg staat de groep erop dat u zich ook in het privéleven waardig gedraagt.

De houding van Argenta t.a.v. geslacht, ras, huidskleur, geloof of politieke overtuiging is strikt neutraal. Argenta verwacht van u, eenzelfde strikt neutrale houding binnen het ruime kader van uw professionele activiteiten, zowel onderling als in alle contacten met cliënten of derden.

Buiten de professionele sfeer is het u uiteraard toegestaan uw recht op vrije meningsuiting uit te oefenen, voor zover dit de waardigheid van uw functie bij Argenta niet ondermijnt, noch de reputatie van Argenta als strikt neutrale financiële dienstengroep in het gedrang brengt.

U mag geen activiteiten uitoefenen die in concurrentie staan met de commerciële activiteiten van Argenta. Voor vragen of toestemming kan u zich in desbetreffend geval wenden tot de directeur HR.

### 8.2 Privé financieel beheer

Een goed financieel beheer is een van de beste waarborgen voor het behoud van de eigen onafhankelijkheid en integriteit : u wordt dan ook geacht bij het beheer van de eigen financiën de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen.

In geen geval zal u uw financiële onafhankelijkheid in het gedrang brengen door leningen aan te gaan bij cliënten, leveranciers of andere zakenrelaties.

Mocht uw financiële situatie onhoudbaar worden, om welke reden dan ook, dan is het ten eerste aangewezen contact op te nemen met de Directie HRM.

## **8.3 Gebruik van alcohol, medicijnen en verdovende middelen**

Gebruik van alcohol, verdovende of hallucinogene middelen op de werkvloer is in geen geval toegestaan. Uw werk vereist alle aandacht en is niet te combineren met verminderde concentratie of aanverwant ongepast gedrag ten gevolge van het nuttigen van alcohol, verdovende of hallucinogene middelen of ongeoorloofd gebruik van medicijnen. Het beleid dienaangaande wordt ondersteund door een reeks wetten en KB's en nationale CAO's. Argenta neemt in voorkomend geval de noodzakelijke maatregelen op het vlak van preventie en bescherming. Eén en ander wordt expliciet beschreven in de procedure "Preventief beleid inzake alcohol en andere drugs".

## ANNEX 2 - BELEIDSNOTA INZAKE INTEGRITEITBELEID

### 1. Wettelijk en reglementair kader

Deze beleidsnota geldt voor alle vennootschappen die deel uitmaken van de Groep Argenta, zijnde Argenta Bank- en Verzekeringsgroep alsmede al haar directe en indirecte dochtervennootschappen, hierna genoemd "de Groep Argenta."

Reeds met de circulaire D1 97/10 van 30 december 1997 over het voorkomingsbeleid en de mededeling nr. D. 207 van 30 november 2001, hebben respectievelijk de Commissie voor het Bank- en Financiewezen en de Controledienst voor de Verzekeringen (thans beide samen de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen, hierna "CBFA"), gewezen op het belang voor de kredietinstellingen en de verzekeringsondernemingen van de beheersing van hun reputatierisico als wezenlijk onderdeel van een gezond en voorzichtig beleid.

Zowel in de circulaire D1 2001/13 van 18 december 2001 aan de kredietinstellingen als in de circulaire PPB/D.255 aan de verzekeringsondernemingen, heeft de CBFA een aantal principes vooropgesteld die beantwoorden aan de goede bank- en verzekeringspraktijk inzake Compliance. Principe nr. 2 van deze circulaire bepaalt dat het "directiecomité" respectievelijk "de effectieve leiding" een integriteitsbeleid uitwerkt in een beleidsnota, die geregeld wordt geactualiseerd.

In haar circulaire CBFA 2008 12 dd. 9 mei 2008 en verwijzend naar de aangepaste wetgeving<sup>1</sup>, bevestigt de CBFA de collectieve verantwoordelijkheid van het directiecomité, respectievelijk de effectieve leiding, voor het nemen van alle noodzakelijke maatregelen om de naleving te verzekeren van ondermeer de passende regels inzake compliance en integriteit van de instelling.

De beleidsnota legt de doelstellingen van de Groep Argenta (zowel van de kredietinstellingen als van de verzekeringsondernemingen van de Groep) vast en identificeert en analyseert de risico's die zij in dit domein loopt. De beleidsnota besteedt aandacht aan een samenhangend en consequent integriteitsbeleid op groepsniveau.

### 2. Toepassingsgebied

Niet enkel in België, maar ook in onze buurlanden, staat de Groep Argenta aangeschreven als een gereputeerde financiële groep, actief in de bank- en verzekeringssector voor de niche van de retailmarkt, meer bepaald voor de "gezinnen".

---

<sup>1</sup> De wet van 15 mei 2007, het KB van 27 april 2007 en het KB van 29 oktober waarbij belangrijke wijzigingen werden aangebracht aan art. 20 en art. 20bis van de wet van 22 maart 1993, art. 62 en 62bis van de wet van 6 april 1995, art. 153 van de wet van 20 juli 2004, art. 10, 10bis en art. 12 van het KB van 26 september 2005.

Deze beleidsnota vormt mede de officiële basis voor het bank- en verzekeringsbeleid en zal als concrete leidraad dienen bij het verder uitbouwen van de maatschappijen van de Groep Argenta.

De beleidsnota is bindend voorgeschreven voor alle medewerkers van de Groep Argenta, zonder uitzondering, op elk niveau en ongeacht de aard van de uitgeoefende functie, zijnde voor de werknemers onder RSZ-statuut als onder het statuut van zelfstandige, voor de gemandateerde kantoorhouders en hun bedienden, en voor de bestuurders in haar vennootschappen, hierna kortweg “de medewerkers”.

De beleidsnota wordt eveneens voorgelegd aan alle personen die opdrachten uitvoeren en/of diensten leveren voor de Groep Argenta, hetzij in een tijdelijk dienstverband of als gedetacheerde of op zelfstandige basis, met de vraag om de inhoud ervan te respecteren en te onderschrijven.

De Groep Argenta verbindt zich ertoe haar integriteitsbeleid toepasbaar te maken op al haar binnenlandse en buitenlandse dochters en bijkantoren, rekening houdend met de lokale wetgeving aldaar. Hierbij wordt geen enkel onderscheid gemaakt naargelang de betrokken entiteiten opereren middels vennootschapsrechtelijke organen of niet.

Op die wijze wordt een integriteitsbeleid gevoerd dat op groepsniveau samenhangend en consequent is.

### **3. Implementatie van het integriteitsbeleid**

Het integriteitsbeleid wordt concreet geïmplementeerd via specifieke richtlijnen en opgeslagen in de databanken SHAREPOINT (intranetsite voor de medewerkers) en RICAAR (interne richtlijnen)

Daarenboven worden de richtlijnen nader uiteengezet in algemene voorlichtingsvergaderingen, alsook in opleidingen die op regelmatige basis worden aangeboden.

Via periodieke berichten en mededelingen wordt voorzien in een continue opleiding en sensibilisering. De wijze van opleiden en sensibilisering in de specifieke compliance-domeinen verloopt sinds 2007 in belangrijke mate via e-learning modules, welke ter beschikking worden gesteld aan alle medewerkers.

Alle bestaande medewerkers zijn verplicht deze modules door te nemen en – conform hun functieclassificatie - de bijhorende testen met succes af te leggen.

Elke nieuwe medewerker heeft dezelfde verplichting en moet voor het beëindigen van de proefperiode de testen afleggen.

# Beleid inzake leveranciers



Deze modules fungeren tevens als naslagwerk, worden als dusdanig periodiek geactualiseerd en zijn steeds consulteerbaar door elke medewerker.

Het behoort tot de permanente zorg van het management om in de diverse verwerkingssystemen de nodige aanpassingen te doen die toelaten de relevante richtlijnen te respecteren.

De richtlijnen inzake het integriteitsbeleid zijn bindend voorgeschreven voor alle medewerkers, zonder uitzondering. De niet-naleving ervan kan leiden tot de sancties conform de arbeidswetgeving voor medewerkers met RSZ-statuut, en stopzetting van het mandaat of de intrekking van de volmacht voor de zelfstandige kantoorhouders en/of hun medewerkers.

Het komt aan het management toe om in haar eerstelijnscontrole het toepassen van de richtlijnen ter zake te toetsen. Inspectie heeft binnen haar tweedelijnsverantwoordelijkheid ook een controletaak inzake de toepassing van de integriteitsregels in het hele kantorennet. In derde lijn behoort het ondermeer tot het onderzoeksdomein van de interne afdeling om de toepassing en het respecteren van de integriteitsregels door alle medewerkers te beoordelen.

De compliancecel is opgericht onder de Bank- en verzekeringsgroep Argenta en staat onder leiding van de compliance officer, die belast is met een coördinerende en initiatiefnemende rol voor wat betreft de uitvoering van het integriteitsbeleid. Hij rapporteert aan het directiecomité van respectievelijk BVG, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Deze directiecomités voeren regelmatig beraadslagingen over de naleving van het integriteitsbeleid, en nemen een kwestieuze aangelegenheid alsdan formeel op als agendapunt op de respectievelijke directiecomités.

De raden van bestuur van de Groep Argenta worden minstens eenmaal per jaar omstandig ingelicht over de stand van zaken m.b.t. compliance.

## **4. Basisbeginselen van het integriteitsbeleid**

De Groep Argenta maakt deel uit van de samenleving en heeft bijgevolg een economische, sociale en ethische verantwoordelijkheid tegenover de gemeenschap.

Alle medewerkers van de Groep Argenta dienen zich in alle omstandigheden loyaal en strikt, zowel naar de letter als naar de geest, te schikken naar de wetten en de reglementaire en administratieve bepalingen die van toepassing zijn op de door hen uitgeoefende activiteiten.

Alle groepsmaatschappijen zullen ervoor zorgen met de autoriteiten samen te werken bij de opstelling van de passende reglementeringen. De maatschappijen

informerende medewerkers en leiden ze op, op het vlak van de van toepassing zijnde reglementen en deontologie.

De Groep Argenta is er zich van bewust dat haar reputatie niet alleen afhankelijk is van het voeren van een gezond en voorzichtig bank- en verzekeringsbeleid, maar eveneens onderhevig is aan wat via de media wordt verspreid.

Daarom dient een medewerker, indien hij in een delicate situatie geen houvast vindt in de verstrekte richtlijnen, overleg te plegen met zijn hiërarchische oversten en de directie. Het is beter voorzichtig op te treden dan daden te stellen die de beleidsregels dan wel wettelijke of reglementaire bepalingen, schenden en derhalve de reputatie van de medewerker zélf of die van de Groep Argenta in het gedrang brengen.

Leidinggevende personeelsleden en gemandateerde kantoorhouders dragen een essentiële verantwoordelijkheid bij het in praktijk brengen van de waarden en verwachtingen daaromtrent. Zij hebben niet alleen een voorbeeldfunctie, maar dienen ook actief stimulerend op te treden tegenover hun medewerkers door een klimaat te scheppen waarin cliëntvriendelijkheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid en integriteit als fundamentele waarden worden vooropgesteld.

## 5. Geldende gedragsregels

Wij onderschrijven de gedragsregels die algemeen gelden binnen de financiële- en verzekeringssector. Deze zijn gebaseerd op volgende basisbeginselen:

- *Openheid en duidelijke informatie:*

De Groep Argenta legt haar cliënten duidelijk en zo volledig mogelijk uit welke diensten zij aanbiedt en geeft productinformatie en krediet- of verzekeringsadvies op een correcte en transparante manier. Zij stelt alle mogelijke documentatie zoals tarieven, prospectussen, algemene bank- en verzekeringsvoorwaarden zo ruim mogelijk ter beschikking en communiceert hierover via de diverse gebruikelijke kanalen (mondeling, schriftelijk, elektronisch).

- *Dialogoog:*

In haar relatie met de cliënten streeft De Groep Argenta naar een eerlijke en open dialoog, goed wederzijds begrip en respecteert zij de vrije keuze van haar cliënten om voorstellen te aanvaarden of te weigeren. Om de belangen van de cliënt optimaal te behartigen en de wettelijke verplichtingen ter zake na te komen baseert zij zich op de persoonlijke en financiële informatie die de cliënten haar bezorgen. De cliënten wordt steeds klaar en duidelijk uitgelegd waarom en waarvoor met hen contact wordt opgenomen.

- *Discretie en vertrouwelijkheid:*

Persoonlijke en financiële gegevens van cliënten worden vertrouwelijk behandeld voor het beheer van de diensten die de Groep Argenta verleent. Vertrouwelijke informatie is enkel toegankelijk voor medewerkers die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun functie of het verlenen van een dienst. De cliënten worden geïnformeerd wanneer deze gegevens voor commerciële promotieacties worden aangewend en het recht op inzage en verbetering ervan is gegarandeerd.

- *Vaardigheid en bekwaamheid:*

De Groep Argenta zorgt voor een snelle en professionele dienstverlening. Hiervoor stelt zij haar medewerkers alle nodige middelen ter beschikking en zorgt zij voor de gepaste opleiding. De groep Argenta streeft naar transparantie en duidelijkheid bij het vastleggen van verbintenissen met cliënten en beperkt de formaliteiten tot het strikt noodzakelijke.

- *Veiligheid en betrouwbaarheid:*

De Groep Argenta besteedt veel zorg aan de veiligheid en de beveiliging van de haar toevertrouwde middelen. De systemen zijn van hoge technische kwaliteit en de procedures worden voortdurend beoordeeld en zo nodig herzien. In zoverre zij beroep doet op derden handelt de Groep Argenta steeds als een goede huisvader en besteedt zij de vereiste aandacht aan haar betrouwbaarheid en professionaliteit.

- *Integriteit:*

Een goede bank- en verzekeringsrelatie steunt op respect voor de wet- en regelgeving. Al de medewerkers van de Groep Argenta dienen deze na te leven en mogen niet betrokken raken bij inbreuken op de relevante wetten en regels inzake het witwassen van geld, financiering van het terrorisme of van bijzondere mechanismen die toelaten belastingen te ontduiken en/of fiscale fraude te plegen. Zij neemt interne maatregelen om te voorkomen dat haar diensten worden misbruikt bij vernoemde praktijken.

- *Oplossen van problemen:*

De Groep Argenta wilt aandacht schenken aan opmerkingen, kritiek en cliëntenontevredenheid. Deze signalen kunnen bijdragen tot verbetering van de kwaliteit van haar diensten. Indien de cliënten niet tevreden zijn over haar diensten kunnen zij met hun klachten rechtstreeks terecht bij de ombudsdienst van de Groep Argenta. De ombudsdienst behandelt alle klachten op een objectieve manier en dit volgens een snelle en eenvoudige procedure. Hierbij garandeert De Groep Argenta het correct informeren aan en de betrokkenheid van het management.

- *Correct beheer van kredietdossiers en schaderegeling:*

De kredietinstelling van de Groep Argenta verbindt zich, in zoverre dit van haar afhangt, tot een objectief onderzoek en correcte behandeling van die dossiers waarbij de cliënten terugbetalingsproblemen hebben. De verzekeringsonderneming van de Groep Argenta verbindt zich, in zoverre dit van haar afhangt, tot een correcte schaderegeling binnen een redelijke termijn. Dit krediet- en schadebeheer moet actief zijn en qua aanpak gerelateerd aan de aard en de omvang van het probleem of de schade.

De Groep Argenta sensibiliseert voortdurend haar medewerkers tot deontologisch bankieren en verzekeren. Alle medewerkers moeten de opleidingsmodule (e- learning) inzake deontologie volgen en slagen in de bijhorende test.

## **6. Speciale aandacht voor het voorkomingsbeleid en de bijzondere mechanismen die de fiscale fraude in de hand werken**

### 6.1 Algemeen en overkoepelend:

Onze medewerkers dienen zich loyaal en strikt, zowel naar de letter als naar de geest, te schikken naar de fiscale wetten en reglementaire bepalingen die van toepassing zijn.

Het beleid dat de Groep Argenta voert, zowel in België als in het buitenland bij de dochters en het bijkantoor, is gericht op het voorkomen van inbreuken op de fiscale wetgeving. Onze reputatie mag geenszins aangetast worden door onjuist fiscaal handelen.

Ter voorkoming van fiscale fraude ligt er een belangrijke verantwoordelijkheid bij het management om interne procedures en controles uit te werken en te implementeren.

De Groep Argenta verstrekt ter zake duidelijke richtlijnen aan haar medewerkers. De problematiek komt eveneens ruim aan bod in de specifieke opleidingsmodule (e- learning) inzake voorkomingsbeleid en bijzondere mechanismen.

Voor onze Nederlandse dochters en het bijkantoor ligt het wettelijk kader vast in de Wft (Wet financieel toezicht) en de A.W.R. (Algemene Wet inzake Rijksbelasting). Als financiële instelling en verzekeringsmaatschappij respecteren wij de verplichting uit eigen beweging om op correcte en volledige wijze bepaalde voorgeschreven gegevens en inlichtingen over de belastingplichtigen te verstrekken aan de Belastingdienst (renseigneringsplicht). Naast de organisatie van interne procedures ter voorkoming van fraude gaat ruime aandacht naar het correct fiscaal adviseren van cliënten.

In Luxemburg is geen specifieke wetgeving van toepassing. De Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) behandelt het begrip fraude wel indirect in diverse circulaires. Haar aanbevelingen ter zake worden strikt door ons nageleefd. Hierbij benadrukken wij het belang van voortdurende waakzaamheid en het voorkomen van fiscale fraude. Eigen aan onze Luxemburgse dochters dient er een



doeltreffende controle georganiseerd te worden ter uitsluiting van cliëntenoperaties via gevolmachtigde kantoorhouders van Argenta Spaarbank nv.

In België is er een strikt wettelijk en reglementair kader inzake bijzondere mechanismen.

## 6.2 Belgische wetgeving

Een bijzonder mechanisme wordt gedefinieerd als een dienst die actief en/of herhaaldelijk wordt aangeboden, door een in België gevestigde financiële instelling, een verzekeringsonderneming of een tussenpersoon, met als doel belastingontduiking door cliënten te bevorderen en die afwijkt van de gangbare gebruiken en de normale bank- en verzekeringspraktijk.

De CBFA heeft in haar circulaires D1 97/9 (kredietinstelling) en D 207 (verzekeringsondernemingen) een niet-exhaustieve opsomming gegeven van bijzondere mechanismen die tot doel hebben of tot gevolg kunnen hebben fiscale fraude door derden te bevorderen.

Alle medewerkers moeten zich nauwgezet houden aan de geldende voorschriften en onthouden zich van alle praktijken die onder de algemene definitie van 'bijzondere mechanismen' kunnen vallen.

Als bijzonder mechanisme wordt o.m. beschouwd:

- het ontduiken van roerende voorheffing op buitenlandse inkomsten
- het ontduiken van roerende inkomsten op binnenlandse inkomsten
- het ontduiken van beurstaksen
- fiscale kredieten en constructies waarbij niet alle waarborgen worden vermeld of die niet gebaseerd zijn op een reële economische situatie
- camoufleren van verrichtingen via interne rekeningen of foutieve benamingen
- het antideren van verrichtingen na het overlijden van de cliënt
- plaatsen van tegoeden op rekeningen van feitelijke verenigingen met als doel wetgeving inzake successie, roerende voorheffing, witwas of andere te vermijden
- het afleveren van verzekeringscontracten, bijvoegsels of attesten die onjuiste vermeldingen bevatten en die hierdoor aanleiding geven tot een gunstiger fiscale behandeling;
- meewerken aan verzekerings simulatie, waarmee wordt bedoeld het afsluiten van verzekeringsovereenkomsten zonder verzekeringsrisico en waarbij de premie fiscaal in mindering wordt geboekt. Als zodanig worden o.a. beschouwd de overeenkomst bij tegenbrief dat geen schadevergoeding zal worden gevraagd bij realisatie van het risico, het sluiten van overeenkomsten voor onbestaande risico's, het sluiten van polissen voor een voorbije periode waarin zich geen schadegeval kan hebben voorgedaan.

Hierbij gelden de hiernavolgende basisprincipes:

- bij de uitvoering van verrichtingen moet altijd de normale bank- en verzekeringspraktijk worden toegepast.
- de boekhoudkundige en administratieve verwerking moet overeenstemmen met de werkelijkheid.
- de rekeninguittreksels moeten alle benodigde gegevens bevatten.
- bij de uitvoering van verrichtingen en het opstellen van de contracten moeten alle benodigde gegevens opgenomen zijn, zodat de Groep Argenta al haar wettelijke verplichtingen kan nakomen: correcte aangifte bij overlijden, beantwoorden van vragen van fiscale en gerechtelijke instanties.
- de werkelijke economische eigenaar – dat is de persoon voor wiens rekening de transactie effectief wordt verricht – moet altijd bekend zijn en in de boekhoudkundige en administratieve verwerking tot uitdrukking komen: naamgeving is derhalve formeel verboden.
- nooit daden stellen – in de vorm van advies, medewerking of leveren van prestaties – ten aanzien van cliënten, met als doel de roerende voorheffing of andere belastingen te ontduiken.
- verzekeringscontracten, inbegrepen verzekeringsbonds, dienen als onderschrijver, volgens Belgische wetgeving, te worden opgesteld op naam van de verzekeringsnemer.
- het verbod op het antidateren van verzekeringsovereenkomsten, (waarmee niet bedoeld wordt de mogelijkheid om de premie van een levensverzekering betaald voor eind juni van het jaar, nog fiscaal te laste te leggen van het voorafgaande inkomstenjaar).

## **7. Speciale aandacht voor de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme**

De regelgeving rond het witwassen van gelden kadert binnen een geheel van internationale richtlijnen en aanbevelingen uitgaande van het Bazilcomité (Customer Due Diligence-2001) en de Financial Action Task Force (FATF). Hieruit volgen de Europese richtlijnen, welke op hun beurt omgezet zijn in nationale wetgevingen.

Voor België zijn de wet van 11 januari 1993, laatst gewijzigd door de wet van 12 januari 2004 en de circulaire PPB 2004/8 en D.250 van de CBFA van 22 november 2004 van kracht en is de omzetting conform de derde Europese richtlijn in voorbereiding.

In Nederland is de witwaswetgeving dd. 1993 laatst aangepast conform de derde Europese richtlijn in de Wet van 1 augustus 2008 te voorkoming van witwassen en financiering terrorisme (Wwft). Daarnaast is er een duidelijke regelgeving uitgaande van DNB inzake Customer Due Dilligence.

In Luxemburg geldt La loi du 5 avril 1993 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme, modifiée le 12 novembre 2004 et la loi du 17 juillet 2008 portant transposition de la troisième directive CE. De CSSF licht deze wetgeving in haar circulaire 05/211 toe .

De Groep Argenta volgt met bijzondere aandacht deze anti-witwaswetgevingen op en vereist van haar medewerkers dat zij zich strikt houden aan de toepassing ervan. Gezien de internationale en Europese context gelden voor alle maatschappijen van de groep, zowel voor de bancaire als de verzekeringsactiviteiten, zowel in België als in het buitenland uitgeoefend, volgende principes:

- Identificatie en controle van de identiteit van de cliënt en het bewaren van bewijsstukken tot vijf jaar na het beëindigen van de cliëntenrelatie;
- Opmaken van het profiel van de cliënt (Ken uw Klant-principe);
- Bewaring van alle verrichtingsdocumenten en/of borderellen gedurende minimaal 10 jaar teneinde de uitvoering van de transacties nauwkeurig te kunnen reconstrueren;
- Opstelling en toepassing van een cliëntacceptatiepolitiek;
- Constante waakzaamheid met als doel atypische verrichtingen en ongewoon gedrag op te sporen, zowel bij het eerstelijnstoezicht via het rechtstreeks contact met de cliënt als in een tweedelijnstoezicht maximaal via een geautomatiseerd toezichtstelsel;
- Meldingsplicht aan de Financial Intelligence Unit (FIU), zijnde in België de CFI, in Nederland de FIU, in Luxemburg de CRF, van elk vermoeden of kennis van witwaspraktijken en bij elke onmogelijkheid tot identificatie, verificatie of uitoefening van de waakzaamheidsplicht.
- opleiding en sensibilisering van de medewerkers in de specifieke compliancedomeinen

Specifiek wordt ook aandacht gevraagd voor het opsporen van elke daad waarbij een persoon, door welk middel ook, rechtstreeks of onrechtstreeks, op illegale manier en opzettelijk fondsen levert of verzamelt met het oog op het financieren van terrorisme en in voorkomend geval de melding ervan aan de FIU.

In het kader van de Belgische wetgeving respecteren wij ook de toepassing van art. 505 van het Strafwetboek, zijnde het repressieve luik, waarbij heling in de brede zin, met inbegrip van een strafrechtelijk witwasdelict, veroordeeld wordt.

De Groep Argenta verplicht alle medewerkers de specifieke opleidingsmodules (e-learning) inzake de anti-witwaswetgeving en de cliëntacceptatiepolitiek te volgen en – conform hun functie - te slagen in de bijhorende testen. In bijlage 1 vindt u een overzichtstabel met de verplichtingen volgens functie. De medewerkers in Luxemburg volgen collectief het jaarlijks seminarie “mise à jour des connaissances en matière AML”, georganiseerd door de PWC Academy.

## **8. Speciale aandacht voor het naleven van de wetten op de financiële verrichtingen**

Specifiek geldt in dit verband de Europese richtlijn 2004/39/EG van Het Europees Parlement en de Raad van 24 april 2004, zijnde de MiFID-richtlijn.

Deze MiFID-richtlijn werd omgezet in de respectievelijke nationale wetgevingen en is in november 2007 in werking getreden. Derhalve is deze van toepassing op alle beleggingsactiviteiten van de Groep Argenta, zowel in België als in het buitenland.

In essentie komt het erop neer dat onze beleggingcliënten erop kunnen rekenen dat:

- hun belangen maximaal beschermd worden,
- wij hen correcte en transparante informatie geven over het beleggingsproduct of de -dienst
- wij hen duidelijk informeren over alle kosten en taksen
- wij hen de best mogelijke uitvoering garanderen van hun opdrachten en dit aan de best mogelijke prijs.

Onder impuls van Europese richtlijnen werd tevens grotere nadruk gelegd op de preventie inzake marktmisbruik. Onze medewerkers, zowel in de binnen- als buitenlandse vestigingen, moeten zich op een loyale en billijke wijze inzetten om de integriteit en eerlijke praktijken op de betrokken markten optimaal te bevorderen. Dit houdt onder meer in dat zij zich strikt aan de technische regels van het beroep houden en geen handeling stellen, die gericht is op het manipuleren van beurskoersen en/of prijzen.

De medewerker zal ook geen inbreuk plegen op de wetgeving die zijn strafrechtelijke aansprakelijkheid of die van de Groep Argenta mee in gevaar kan brengen, zoals misbruik van vertrouwen, valsheid in geschrifte, oplichting, diefstal, enz.

Zo ook mag men zich niet schuldig maken aan 'misbruik van voorkennis'. Ingevolge hun uitgeoefende functie kunnen bepaalde categorieën van mensen af en toe kennis hebben van bevoorrechte informatie of voorkennis. Hieronder wordt verstaan elke informatie die, als zij openbaar zou worden gemaakt, wegens haar voldoende duidelijk en vaststaand karakter, de beurskoers van effecten aanmerkelijk zou beïnvloeden in opwaartse of in neerwaartse richting.

## **9. Speciale aandacht voor het behandelen van vertrouwelijke informatie en de discretieplicht**

De relatie tussen een instelling in de bank- en verzekeringssector en haar cliënt is van oudsher een vertrouwensrelatie, waarvan de discretieplicht een hoeksteen is.

Alle gegevens m.b.t. de persoon, het vermogen en de financiële situatie van de cliënten, waarvan de medewerker kennis krijgt of die hij creëert in het kader van de bedrijfsactiviteit, dienen als geheim of vertrouwelijk te worden behandeld, én mogen enkel in het kader van de uitoefening van de taken binnen de instelling worden geraadpleegd en gebruikt. Bijzondere aandacht dient ook te gaan naar de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens die de gezondheid betreffen: t.a.v. derden geldt een strenge discretieplicht. Enkel in duidelijk door de wet omschreven uitzonderingssituaties of mits schriftelijke toestemming van de cliënt kan of moet de medewerker deze informatie aan derden meedelen.

De discretieplicht ontstaat zodra de instelling met een cliënt gesprekken aanknoopt, ongeacht het feit of die tot effectieve transacties leiden. Deze discretieplicht geldt ook eveneens tegenover familieleden en kennissen van de medewerker.

Zij geldt ook intern tegenover collega's wanneer die de informatie waarover ze beschikken, strikt genomen niet nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.

## **10. Speciale aandacht voor de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

De Groep Argenta leeft de respectievelijke wetgevingen tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer na. Dit betreft voor België de Wet van 8 december 1992, voor Nederland de Wet Bescherming persoonsgegevens van 6 juli 2000 en voor Luxemburg La loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes,

Zo mogen medewerkers op eigen initiatief geen bestanden met persoonsgegevens uitbouwen buiten de systemen die in de instelling gangbaar zijn.

Beschikbare gegevens over natuurlijke personen mogen enkel verwerkt worden in het kader van de doeleinden die werden meegedeeld door de Groep Argenta aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, dit conform de betreffende nationale wetgeving. De mededelingen aan de commissie worden periodiek geëvalueerd en zondig aangepast of vervolledigd.

Persoonsgegevens, verworven in het kader van de functie binnen de instelling, mogen niet worden gebruikt voor persoonlijke doeleinden, ook al wordt daardoor aan de eigen instelling geen rechtstreekse schade berokkend.

Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker om ervoor te zorgen dat de informatie waarover de instelling of de onderneming beschikt, niet door onbevoegden kan worden geraadpleegd, gewijzigd of vernietigd. Dit geldt voor elke vorm van informatieopslag: zowel op papier als op de centrale computer of op de lokale pc.

Bovendien mogen medewerkers in geen geval andermans toegangsmiddelen gebruiken om zich toegang te verschaffen tot gebouwen of bestanden, om transacties te registreren of om welke reden dan ook. Zij zullen zich tevens gedragen naar de beleidslijnen inzake het gebruik van netwerk- en computervoorzieningen binnen de Groep Argenta .

## **11. Speciale aandacht voor de wetgeving ter bestrijding van discriminatie**

De antidiscriminatiewet en -regelgeving erkent en verbiedt discriminatie.

De Groep Argenta respecteert de gelijke behandeling van alle personen, zowel wat betreft het cliënteel als de medewerkers. De desbetreffende regels zijn vastgelegd voor België in de Wet van 25 februari 2003. Specifiek naar bestaande en toekomstige medewerkers zijn de desbetreffende spelregels vastgelegd in de CAO nr. 95 van 10/10/2008 en in CAO 38 quinquies van 21/12/2004. Voor Nederland

# Beleid inzake leveranciers



gelden de regels van het Koninklijk Besluit van 18 augustus 1994 en voor Luxemburg la Loi du 28 novembre 2006 relative à l'égalité de traitement.

Samenvattend geldt voor alle vennootschappen van de Groep Argenta dat elk verschil in behandeling gebaseerd op geslacht, ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, fortuin, leeftijd, geloof of levensbeschouwing, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap of fysieke eigenschap a priori verboden is.

Alle medewerkers van de Groep Argenta, zowel in België als in het buitenland, moeten zich onthouden van iedere vorm van verboden discriminatie.

De Groep Argenta neemt nota van het advies nr 1.654 van de Nationale Arbeidsraad dd. 10 oktober 2008 inzake non-discriminatie en onderschrijft het belang van positieve acties inzake het beginsel van gelijke behandeling ten gunste van bepaalde op de arbeidsmarkt achtergestelde doelgroepen.

# Beleid inzake leveranciers



## ANNEX 3 - PRINCIPES ROND DUURZAAM ONDERNEMEN

Bij Argenta staat 'duurzaam ondernemen' hoog in het vaandel. 'Duurzaam ondernemen' is een proces waarbij ondernemingen vrijwillig streven naar verbetering op bedrijfs- en maatschappelijk vlak door op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde en coherente manier in heel de bedrijfsvoering op te nemen. Overleg met stakeholders of belanghebbenden van de onderneming maakt deel uit van dit proces.

Dit proces omvat 10 thema's.

### 1. Behoorlijk bestuur - corporate governance

'Duurzaam ondernemen' integreren in het beleid en de activiteiten van de organisatie. Aantoonbaar maken van de opvolging van de relevante sociale, welzijns- en milieuwetgeving en continu werken aan de conformiteit met deze regelgeving. Definieren van relevante prestatie-indicatoren en monitoring om de continue verbetering van de economische, sociale en milieuprestaties te kunnen opvolgen.

### 2. Maatschappelijk engagement

Het opnemen van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en het voeren van eerlijke handelspraktijken. Het ondersteunen van de lokale economie en zich engageren in de lokale gemeenschap.

### 3. Communicatie en dialoog

Open communiceren en de dialoog voeren met personeel, overheid, omgeving en andere relevante stakeholders over het beleid, de realisaties en de resultaten. Verbeteren van de betrokkenheid van de werknemers bij het bedrijfsbeleid. Correcte productinformatie geven.

### 4. Mensvriendelijk ondernemen

Mensvriendelijk ondernemen met respect voor de werknemer, oog voor de kwaliteit van de arbeid, het welzijn van de werknemers en het voeren van een non-discriminatiebeleid. De werknemers motiveren, optimaal gebruik maken van hun competenties en talenten en hen mogelijkheden bieden voor ontplooiing. De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens wordt aanvaard, kinderarbeid is compleet uit den boze.

### 5. Risicobeheersing

Een risicobeheersing uitwerken en opvolgen om de impact op mens, milieu en economie te beperken. Opvolgen van de productveiligheid.

### 6. Duurzaam investeren, aankopen en product- en dienstontwikkeling

Duurzaamheid integreren in de uitbouw van de bedrijfsinfrastructuur, het investerings- en aankoopbeleid en de product- en dienstontwikkeling.

### 7. Ketenbeheer

Afval beperken en nuttige toepassingen zoeken voor afvalstromen. Waterbronnen optimaal gebruiken en emissies naar water beperken.

### 8. Klimaatverandering en energie

Emissies van CO<sub>2</sub> en broeikasgassen maximaal voorkomen. Toepassen van een rationeel energiegebruik. Streven naar een minimale CO<sub>2</sub>-footprint en optimaal gebruik maken van hernieuwbare milieuvriendelijke energiebronnen.

### 9. Duurzame logistiek en mobiliteit

Acties ondernemen om de globale verkeersimpact van de bedrijfsactiviteiten te reduceren en bijdragen tot een duurzame en veilige mobiliteit.

### 10. Corruptiebestrijding

Geen fiscale fraude plegen en zich onthouden van mechanismen tot belastingontduiking en witwassen van gelden. Elke vorm van corruptie tegengaan, inclusief omkoping, afpersing en poging tot beïnvloeding.

# Beleid inzake leveranciers



## Engagement van de leverancier

Wij hebben er kennis van genomen dat bij Argenta 'duurzaam ondernemen' hoog in het vaandel staat. Wij begrijpen dat het belangrijk is dat ook de partners in dit verhaal mee stappen. Daarom onderschrijven wij deze principes en zullen deze ook in ons bedrijf toepassen. Ook zullen wij deze punten opleggen aan onze leveranciers en onderleveranciers.

### **Bijlage bij Raamovereenkomst voor Dienstverlening : Argenta gedragscodes**

#### **2. INLEIDING**

2.1 Deze Bijlage geeft een overzicht van de Argenta policies die de Dienstverlener dient na te leven in het kader van de uitvoering van haar Diensten.

2.2 Overzicht:

<b>Annex</b>	<b>VERSION</b>	<b>DATE</b>
Argenta Integriteitsbeleid	06112008	/
Argenta Gedragscode	/	/
Argenta Charter Duurzaam Ondernemen	/	11/06/2014



## ANNEX 1 -GEDRAGSCODE GROEP ARGENTA

### 9. Beleidsverklaring

De gedragscode voor u als medewerker van de Groep Argenta vloeit rechtstreeks voort uit de Beleidsnota inzake Integriteitsbeleid en is verder gestoeld op het Ethisch Handvest van de Groep. Het Ethisch Handvest omvat de basisregels van het dagelijks handelen van de hele Argenta-gemeenschap.

Deze basisregels hebben een aantal gevolgen voor alle leden van de Argenta Gemeenschap. Wanneer Argenta maatschappelijk verantwoord wil ondernemen met een onberispelijke houding tegenover alle stakeholders dan betekent dit dat ook u als werknemer eenzelfde houding respecteert tegenover uw bedrijf, het cliënteel en leveranciers, de collega's, de overheid, de samenleving, de concurrentie en de media. Deze Gedragscode heeft als doel om deze specifieke regels verder uit te werken en te verduidelijken.

### 10. Toepassingsgebied

De 'Gedragscode van de Groep Argenta' geldt voor alle medewerkers (rsz medewerkers alsook consultants) van de vennootschappen die deel uitmaken van de Groep Argenta, i.e. Argenta Bank en Verzekeringsgroep alsmede al haar directe en indirecte dochtervennootschappen, hierna genoemd "de Groep Argenta."

Voor bepaalde sectoren of functies waarbij er sprake is van meer gevoelige of gespecialiseerde activiteiten (adviserende functie, diensten die met medische gegevens omgaan, functies met beslissingsbevoegdheid, ...) gelden in voorkomend geval nog meer gedetailleerde codes. T.a.v. de betrokken medewerkers vormen deze codes een aanvulling van deze Gedragscode.

Indien u in een delicate situatie geen houvast vindt in de richtlijnen, noch in deze Gedragscode, raden wij u aan steeds te overleggen met uw hiërarchie.

Het is beter voorzichtig op te treden dan daden te stellen die uw reputatie en die van Argenta zouden kunnen schaden. Indien u een leidinggevende functie heeft draagt u een essentiële verantwoordelijkheid bij het in praktijk brengen van de waarden en verwachtingen daaromtrent. U heeft niet alleen een voorbeeldfunctie, maar moet ook actief stimulerend optreden tegenover uw medewerkers, door een klimaat te scheppen waarin eerlijkheid en integriteit als fundamentele waarden worden vooropgesteld.

De tekst van deze gedragscode voor de Groep Argenta kan in de toekomst wijzigen. Want hoewel de waarden waarop de gedragslijn steunt, van alle tijden zijn, is de tekst voor een aantal aspecten ook tijdsgebonden. Hij bevat immers accenten die verband houden met de huidige wetgeving, ondernemingspraktijk en maatschappelijke tijdsgesest.

### 11. Houding tegenover cliënten

## 11.1 Algemeen

In het Ethisch Handvest stellen we reeds dat de cliënt de belangrijkste begunstigde is van alle stakeholders van Argenta. De cliënt moet daarom kunnen rekenen op een optimale dienstverlening. Dit betekent o.a. dat hij van u beroepsbekwaamheid, kennis, voorkomendheid, eerlijkheid, discretie, respect en verantwoordelijkheidsgevoel, dienstvaardigheid en vriendelijkheid mag verwachten.

Anderzijds wordt ook van de cliënten een aanvaardbare houding verwacht: uw verantwoordelijke chef zal zich beleefd maar beslist verzetten tegen elke soort onheuse bejegening of verdachtmaking vanwege de cliënteel die u of uw collega's in hun eerbaarheid kwetst.

Argenta streeft naar een lange-termijnrelatie met de cliënt. De realisatie van deze doelstelling mag niet in gevaar gebracht worden door acties die louter gericht zijn op het realiseren van winst, maar het belang van de cliënt schaden. De schaderegeling moet correct en billijk zijn met oog voor het menselijke aspect. Kwaliteitsservice staat hierbij voorop.

In een adviesfuncties zal steeds de houding van een goed huisvader worden aangenomen. Bij het verstrekken van productinformatie inzake beleggingen en van adviezen inzake kredieten en verzekeren zal u voldoende informatie inwinnen over de financiële positie, de behoeften en de beperkingen van de cliënt, zijn ervaring met beleggingen en zijn beleggingsobjectieven. U zal aan de cliënt die producten voorstellen die het best zijn afgestemd op zijn behoeften en wensen.

De cliënt moet de nodige, voor hem begrijpelijke informatie krijgen om met kennis van zaken te kunnen beslissen. Wanneer een cliënt uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven grotere risico's te willen nemen, zal u er zich steeds van vergewissen of de cliënt de mogelijke negatieve consequenties van een dergelijke politiek voldoende beseft en kandragen.

U mag geen enkele maatregel voorstellen of aanmoedigen die de cliënt ertoe zou aanzetten zijn wettelijke verplichtingen met inbegrip van deze ten aanzien van de staat, niet na te leven. Meer nog : het is uw plicht op de wet te wijzen als de cliënt hiervan zou willen afwijken.

U dient in de relatie met de cliënteel steeds uw onafhankelijkheid te bewaren.

Ingeval de relatie met de cliënt verder gaat dan het louter zakelijke (vriendschap, familiale banden, ...), moet u het onderscheid tussen de zakelijke en de persoonlijke aspecten van de relatie in acht nemen. Indien beide met elkaar in conflict kunnen komen, geldt het principe dat, voor de zakelijke aspecten van de relatie, de binnen het bedrijf toepasselijke voorschriften en voorwaarden van kracht zijn en voorrang krijgen op andere overwegingen. Concreet betekent dit onder andere dat u bij Argenta zelf geen administratieve verwerking of uitvoering mag doen van verrichtingen op uw eigen rekeningen of rekeningen waarop u volmacht heeft (Beleggingen, Aangetrokken Gelden) of beslissingen mag nemen in dossiers die u persoonlijk aanbelangen (Aanvragen Kredieten, Schade Verzekeringen, ...) ook niet vanuit transversale functies zoals HR (rekruteringsbeslissingen). Bij twijfel moet u de

hiërarchie raadplegen die de behandeling van deze zaken aan andere collega's kan toewijzen.

## **11.2 Behandelen van vertrouwelijke informatie**

Alle gegevens van vertrouwelijke aard m.b.t. de persoon, het vermogen en de financiële situatie van de cliënten (zowel natuurlijke personen als rechtspersonen) waarvan u kennis krijgt moet als geheim of vertrouwelijk worden behandeld en mogen enkel in het kader van de uitoefening van de taken binnen Argenta worden geraadpleegd en gebruikt. Bijzondere aandacht dient ook te gaan naar de vertrouwelijkheid van medische informatie. T.a.v. derden geldt dus een strenge discretieplicht. Enkel in duidelijk door de wet omschreven uitzonderingssituaties of mits toestemming van de cliënt kan of moet u deze informatie aan derden meedelen.

De discretieplicht ontstaat zodra u met een cliënt gesprekken aanknoopt, ongeacht het feit of die tot effectieve transacties of verrichtingen leiden. Deze discretieplicht geldt uiteraard eveneens tegenover uw familieleden en kennissen.

De discretieplicht geldt ook intern tegenover collega's wanneer die de informatie waarover u met betrekking tot bepaalde cliënten beschikt, strikt genomen niet nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.

Ook vanuit de wet op de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens (de Privacy- wet) moet u zeer omzichtig omspringen met gegevens over natuurlijke personen bij het beheer van cliënteninformatie. Zo mag u op eigen initiatief geen bestanden met persoonsgegevens uitbouwen buiten de systemen die binnen Argenta gangbaar zijn. Beschikbare gegevens over natuurlijke personen mag u enkel gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze bijgehouden worden en die meegedeeld zijn aan de Privacycommissie.

Confidentiële informatie verworven in het kader van uw functie binnen Argenta mag u niet gebruiken voor persoonlijke doeleinden, ook al wordt daardoor aan Argenta geen rechtstreekse schade berokkend.

Enkel wanneer er signalen zijn van witwas, fraude of andere inbreuken op regels inzake compliance zal u de ingewonnen informatie via de daarvoor door de wet en Argenta voorziene communicatiewegen kenbaar maken.

## **11.3 Informatieverstrekking aan de cliënten**

Wanneer u een commerciële functie uitoefent moet de cliënt vooraf, en op een passende wijze, correcte en nuttige informatie verschaffen over de kenmerken en de essentie van de dienst, het contract of de transactie, alsook over de verkoopsvoorwaarden, de prijs en de voor- en nadelen (risico) ervan.

De cliënt moet zo snel mogelijk geïnformeerd worden omtrent de uitgevoerde transacties of diensten. Hiervoor moet u gebruik maken van aangepaste documenten en systemen.

In haar reclame houdt Argenta zich aan geoorloofde technieken, en onthoudt zij zich in het bijzonder van verboden vormen van reclame.

## 11.4 Belangenconflicten

In de relatie met de cliënt moet u belangenconflicten vermijden.

Voor uw duidelijkheid voegen we toe dat we onder andere over een belangenconflict spreken als:

- u een mogelijk persoonlijk financieel gewin heeft of een verlies vermijdt ten nadele van een cliënt;
- u persoonlijk belang heeft bij een resultaat;
- u een financiële of andere drijfveer heeft om het belang van de ene cliënt boven dit van een andere te stellen;
- u geld, goederen of diensten ontvangt van een derde, andere dan de normale standaardvergoedingen (geld, goederen of diensten).

U mag met andere woorden geen eigen persoonlijk belang hebben bij het uitvoeren van transacties voor de cliënt. Indien dit uitzonderlijk toch het geval zou zijn, dan moet het zakelijk belang steeds primeren. U moet uw hiërarchie hierover onmiddellijk raadplegen.

U mag niet zelf krediet- en/of verzekeringsdossiers beheren, in welke status ook, voor familieleden of voor relaties.

## 11.5 Aangaan van verbintenissen

U zal er steeds op toezien dat u bij het aangaan van verbintenissen die voor het bedrijf bindend zijn, strikt handelt binnen de u toegekende bevoegdheid en volgens de binnen Argenta gebruikelijke werkwijzen. Het Algemeen Kader Delegatie / Handtekeningsbevoegdheid schetst het kader van de responsabilisering van de diverse medewerkers bij het nemen van beslissingen (intern), het verbinden van de vennootschap (extern) en het onderhouden van contacten met onze controlerende instanties. Aan de hand van dit kader en deze regels kan elke directie bepaalde bevoegdheden toewijzen aan haar medewerkers.

Alle elementen van de met de cliënt afgesloten akkoorden moeten correct en zo spoedig mogelijk worden genoteerd en aan de cliënteel bevestigd. Zij worden geregistreerd conform de geldende instructies.

U dient zich te onthouden van beloften of engagementen die buiten uw bevoegdheden liggen. De aangegane verbintenissen moeten te goeder trouw en conform de algemeen geldende voorwaarden worden uitgevoerd.

## 11.6 Toekennen van tariefvoordelen

Bij de bepaling van de transactievoorwaarden met de cliënteel, dient u zich te houden aan de binnen Argenta geldende tariefvoorwaarden.

In geen geval zal u zich lenen tot manipulaties waarbij tariefvoordelen of personeelsvoorwaarden worden toegekend aan personen die daarop volgens de vastgelegde procedures geen recht hebben.

## **11.7 Vragen of aanvaarden van attenties, geschenken of commissies**

Het is niet toegestaan om vanuit uw functie aan cliënten, leveranciers of andere zakenrelaties rechtstreeks of onrechtstreeks geschenken of commissies te vragen of te aanvaarden voor persoonlijke verrijking, ze uit te lokken of het laten aanbieden ervan in de hand te werken. Bij de keuze van leveranciers of andere zakenrelaties dient het belang van Argenta het enige criterium te zijn.

U kan door de aard van uitgeoefende functie echter in een zakelijke omgeving terecht komen, waar het aanbieden van geschenken of het geven van attenties gebruikelijk is. Voor deze situaties gelden volgende regels:

Inzake geschenken of attenties maken wij het onderscheid tussen relatiegeschenken enerzijds en uitnodigingen (evenementen, etentjes,...) anderzijds. Wat uitnodigingen betreft hanteren wij een politiek van onthouding. Het is u dus niet toegestaan in te gaan op deze uitnodigingen. Bij twijfel dient u zich steeds te richten tot uw hiërarchie.

Indien u een relatiegeschenk ontvangt dan is het u onder geen omstandigheden toegestaan dit persoonlijk te behouden. Bij ontvangst van een relatiegeschenk stelt u steeds uw hiërarchie in kennis. De ontvangen relatiegeschenken worden overgemaakt aan de Directie Facilities. De Directie Facilities verzamelt deze en zal ze verloten onder alle medewerkers zodat iedereen, onafgezien van zijn functie, de kans heeft iets te krijgen. Deze loting vindt 2 maal per jaar plaats: een eerste loting eind december en een tweede loting van de later ontvangen geschenken eind januari. Uitzondering op deze algemene regel kan gemaakt worden voor bederfelijke waren. In deze gevallen is het aan de hiërarchie om een gepaste regeling te voorzien.

## **11.8 Kwaliteit in dienstverlening**

U zal steeds de nodige inspanningen leveren om uw beroepsbekwaamheid op een hoog peil te houden of te brengen.

U dient daarbij optimaal gebruik te maken van de opleidingsmogelijkheden en informatiebronnen die Argenta u biedt.

U zal er zich voor hoeden om - door gebrek aan de nodige gespecialiseerde kennis ter zake- de cliënt slecht onderbouwde adviezen of begeleiding te verstrekken. U zal in dergelijke gevallen een beroep doen op collega's die bevoegd zijn in de betreffende materie.

## **11.9 Behandelen van klachten**

Indien een klant een klacht formuleert met betrekking tot de dienst waarvoor u verantwoordelijk bent dan moet u er alles aan doen om snel en accuraat de klacht van de klant te onderzoeken, een duidelijk en volledig antwoord te formuleren dat u binnen de 5 dagen na ontvangst overmaakt aan uw hiërarchisch overste. Indien, door omstandigheden, deze termijn niet gehaald wordt, dient u uw hiërarchisch overste hierover te informeren.

De ombudsdienst staat in voor de registratie van de klachten alsook voor het toezicht op de kwaliteit en de snelheid van afhandeling.

## **12. Houding tegenover medewerkers en collega's**

### **12.1 Algemeen**

Argenta kan enkel optimaal renderen wanneer er bij het personeel de wil bestaat tot samenwerking, en dat zowel buiten als binnen de grenzen van de eigen afdeling.

Drie belangrijke voorwaarden dienen vervuld te zijn voor een gezonde samenwerking, die moet leiden tot een goede interne dienstverlening:

- wederzijds respect tussen de collega's onderling;
- begrip voor de problemen waarmee collega's te maken hebben bij de uitoefening van hun functie.
- eerlijke en open communicatie.

Ingeval de relatie het louter collegiale niveau overschrijdt - bv. wanneer er tussen collega's familiale of vriendschappelijke banden bestaan - mag dit niet storend werken op de normale uitoefening van de functie en op de teamgeest.

Te allen tijde dient ten opzichte van de collega's het onderscheid bewaard te worden tussen de zakelijke en de persoonlijke aspecten van de relatie.

Als de zakelijke en de persoonlijke aspecten van de relatie met elkaar in conflict komen, geldt in principe dat de loyaliteit ten opzichte van Argenta primeert. Om deze reden zal Argenta rekening houden met bestaande verhoudingen en relaties bij het in aanmerking nemen van promoties of mutaties. Indien er een belangenvermenging zou bestaan of ontstaan zonder dat de hiërarchie hiervan op de hoogte is dan dient zij hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld te worden.

Wanneer u onregelmatigheden constateert, mag niets u ervan weerhouden dit te melden aan uw hiërarchie of aan de HR directeur.

### **12.2 Afbakenen en dragen van verantwoordelijkheden**

Indien u een leidinggevende functie heeft moet u de taken en verantwoordelijkheden van uw medewerkers duidelijk omschrijven en afbakenen. U zal daarbij rekening houden met de capaciteiten, de ervaring en de functie van de betrokkenen.

U zal de uw opgedragen taak vervullen met de nodige verantwoordelijkheidszin. Bij de uitoefening van uw functie moet u steeds het belang van Argenta voor ogen houden.

## 12.3 Leidinggeven

Van onze leidinggevenden verwachten wij bijzondere inzet en speciale aandacht met betrekking tot de volgende punten:

6. **Klantgerichtheid:** u geeft blijk van een permanente aandacht en bekommernis met betrekking tot de klanttevredenheid. Uiteraard dient u het begrip "klant" hier te interpreteren in de ruime zin; het betreft niet enkel de externe klant, ook uw interne klant verdient dezelfde aandacht.

7. **Ondernemerschap en zin voor vernieuwing:** u geeft blijk van voortdurende alertheid voor mogelijkheden tot structurele verbeteringen en van een kritische houding tegenover de bestaande werkwijzen waarbij u verder kijkt dan het klassieke kader en ook moeilijker oplossingen niet uit de weg gaat.

8. **Verantwoordelijkheid:** u geeft blijk van een onvoorwaardelijke zin voor verantwoordelijkheid in uw engagementen en beslissingen. U beheert uw activiteit op een transparante en geëngageerde manier. U draagt bij tot globale business successen en kijkt daarbij verder dan uw eigen domein. U ontwikkelt visies op problemen en kansen vanuit verschillende hoeken en vanuit het standpunt van een eindverantwoordelijke.

9. **Vooruitziendheid en aanpassingsvermogen:** u geeft blijk van een grondig begrip van de sleutelementen van uw activiteit. U bent proactief, u anticipeert op mogelijke uitdagingen en zorgt ervoor dat u steeds in staat bent om gepast te reageren op onvoorziene omstandigheden.

10. **Leidinggeven:** u zorgt er steeds voor dat u het beste in uzelf en in uw mensen naar boven haalt. U zoekt kansen om vaardigheden, kennis en talent te ontwikkelen in het dagelijks werk. Door uw voorbeeld, uw ondersteuning en aanmoediging, uw coaching en uw terugkoppelingen slaagt u erin om een succesvol team uit te bouwen.

## 12.4 Naleven van sociaalrechtelijke bepalingen

In het arbeidsreglement van Argenta vindt u, naast de verwijzing naar de bepalingen van de sociale wetgeving en de collectieve arbeidsovereenkomsten ook alle praktische afspraken tussen Argenta en haar werknemers. In de bijzondere bepalingen van dit arbeidsreglement werden tevens de wettelijke richtlijnen inzake de preventie en bescherming tegen geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk opgenomen.

Als medewerker engageert u zich om de bepalingen van het arbeidsreglement na te leven, als leidinggevende ziet u toe op de naleving van deze bepalingen.

## 12.5 Verzekeren van een vlotte interne communicatie

Argenta hecht veel belang aan een efficiënte interne communicatie, in alle richtingen binnen de organisatie : van de leiding naar de onderliggende niveaus, van beneden naar boven en tussen collega's onderling.

Als leidinggevende bent u er verantwoordelijk voor dat de diverse interne informatiestromen uw medewerkers bereiken.

Tenslotte moet er binnen de afdelingen en tussen collega's van verschillende afdelingen niet alleen spontaan maar ook vlot en efficiënt gestructureerd overleg zijn. Op die wijze vermijdt u de hiërarchische weg nodeloos te gebruiken. Dit mag natuurlijk niet leiden tot overbodige of nutteloze vergaderingen.

## **13. Houding tegenover uw bedrijf**

### **13.1 Algemeen**

Argenta wil zich tegenover haar cliënten onderscheiden door een optimale dienstverlening met oog voor scherpe tarieven, service, cliëntvriendelijkheid en professionalisme.

Argenta verwacht derhalve van u inzet, teamgeest, loyaliteit en zin voor initiatief en verantwoordelijkheid. Argenta draagt soberheid en kostenbewustzijn hoog in het vaandel. We verwachten van u als medewerker eenzelfde houding.

Argenta verwacht dat u een loyale houding tegenover uw werkgever aanneemt en met de grootste inzet meewerkt aan het verwezenlijken van de voormelde doelstellingen, onder meer door elke taak naar best vermogen uit te voeren. Deze loyale houding veronderstelt dat u uw overigens begrijpelijke en verantwoorde persoonlijke verwachtingen en ambities niet laat primeren op het algemeen belang van Argenta.

Bij de uitvoering van alle taken moet de grootste zorgvuldigheid aan de dag gelegd worden. Materiaal dat door Argenta ter beschikking wordt gesteld, moet u als een goed huisvader beheren.

U zal het imago van de groep ondersteunen, o.m. door een correct taalgebruik, verzorgde kleding en een correcte houding.

### **13.2 Behandelen van interne informatie**

Onvoorzichtige of frauduleuze verspreiding van interne informatie kan Argenta ernstige schade toebrengen. U mag dus interne informatie - in welke vorm ook - met betrekking tot Argenta enkel verspreiden wanneer hiertoe toelating gegeven is.

Dit geldt onder meer zowel voor bedrijfseconomische informatie betreffende de activiteiten, resultaten en strategie van Argenta, als voor informatie met betrekking tot de veiligheidsvoorzieningen die werden getroffen om het patrimonium van het bedrijf te



beschermen. Informatie m.b.t. de cliënteel zal met discretie moeten worden behandeld, zoals bepaald in deel 2, hierboven.

### **13.3 Beschermen van de integriteit van informatie**

De kwaliteit van onze activiteiten steunt op beslissingen die gebaseerd zijn op correcte informatie. Vandaar dat Argenta constant aandacht vraagt voor de kwaliteit en de bescherming van de integriteit van de informatie.

Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de informatie waarover Argenta beschikt niet door onbevoegden kan worden geraadpleegd, gewijzigd of vernietigd. Dit geldt voor elke vorm van informatieopslag: zowel op papier als op centrale computer of op lokale personal computers. Praktisch betekent dit o.a. dat u de toegang tot uw werkstation afsluit wanneer u uw plaats verlaat, dat u uw paswoord onder geen beding meedeelt aan anderen, dat u geen gegevensbestanden kopieert.

Het is ook uw verantwoordelijkheid erop toe te zien dat de opgelegde bewaarplicht van documenten, borderellen en bestanden, dit zowel vanuit boekhoudkundig als wettelijk standpunt, gerespecteerd wordt of alleszins niet in het gedrang wordt gebracht door onoordeelkundige vernietiging of verwijdering van uwentwege.

Bovendien mag u in geen geval andermans toegangsmiddelen gebruiken om zich toegang te verschaffen tot gebouwen of bestanden, om transacties te registeren of om welke reden dan ook. De persoonlijke toegangsbadge waarmee u uw aanwezigheid registreert mag enkel door uzelf aangewend worden.

### **13.4 Aanwenden van het bedrijfspatrimonium voor privé-doeleinden**

Tenzij u een voorafgaande toestemming van uw hiërarchie heeft bekomen, dient u zich te onthouden van het gebruik van het bedrijfspatrimonium, tijdens of na de werkuren, voor andere doeleinden dan de uitoefening van de functie.

Dit geldt onder meer voor de ter beschikking gestelde middelen (geld en tijd), gebouwenfaciliteiten, apparatuur, documentatie en kantoorbenodigdheden.

In geen geval zal u door het bedrijf aangekochte of ontwikkelde software gebruiken of kopiëren voor privédoeleinden.

Software die door uzelf of uw collega's werd ontwikkeld bij de uitoefening van uw functie binnen Argenta, maakt integraal deel uit van het patrimonium van Argenta. U dient zich dan ook te onthouden van het gebruik of de commercialisatie voor eigen rekening van dergelijke software of van handelingen die het verder gebruik of de exploitatie van de software door Argenta kunnen hinderen.

Alle afspraken en regels (alsook de uitzonderingen erop) die binnen Argenta gelden inzake het gebruik van netwerk- en computervoorzieningen vindt u terug in een specifieke richtlijn met dezelfde naam.

Indien u de beschikking heeft over bepaalde specifieke zaken zoals bijvoorbeeld een bedrijfswagen, dan wordt het gebruik daarvan bepaald in afzonderlijke regelingen (zie o.a. de Bedrijfswagenregeling).

## **13.5 Onkostennota's**

Kosten die u maakt in de uitoefening van uw functie worden door Argenta terugbetaald indien er een duidelijk en vooraf afgesproken akkoord is van de hiërarchie. Voor de terugbetaling van dergelijke kosten maakt u een onkostenstaat op. De onkostenstaat dient een eerlijke en goed gedocumenteerde weergave te zijn van de gemaakte kosten.

Omgekeerd, wanneer u ten eigen nutte kosten heeft veroorzaakt aan Argenta, zal ook u zo gauw mogelijk het nodige doen om deze kosten te vergoeden.

## **14. Houding tegenover de overheid en de samenleving**

### **14.1 Algemeen**

Als medewerker laat u tijdens de uitoefening van uw functie uw partijpolitieke voorkeur niet als criterium gelden, helpt u de overheid in de mate van het mogelijke, en verdedigt u de rechtmatige belangen van Argenta met geoorloofde middelen.

U dient zich in alle omstandigheden loyaal en strikt, zowel naar de letter als naar de geest, te schikken naar de wetten en de reglementaire en administratieve bepalingen die van toepassing zijn op de door u uitgeoefende activiteiten.

Voor de specifieke richtlijnen met betrekking tot de domeinen van de Bijzondere Mechanismen en het voorkomingsbeleid, het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of het financieren van het terrorisme, het naleven van de wetten op de financiële verrichtingen alsook het naleven van de wetten op de activiteiten van verzekeringsondernemingen verwijzen we naar de beleidsnota inzake Integriteitsbeleid alsook naar de diverse opleidingsmodules met betrekking tot deze materies.

Voor de specifieke afspraken inzake het afleggen van verklaringen aan gerechtelijke en fiscale instanties, of aan medewerkers FOD,FSMA, CFI,...verwijzen we naar punt 3.5 van deze gedragscode betreffende het aangaan van verbintenissen.

## **15. Houding tegenover de media**

### **15.1 Contacten met de media**

Wegens het grote belang dat Argenta hecht aan correcte informatie en verslaggeving wijst zij de bevoegdheid voor de contacten met de media toe aan het Directiecomité en haar woordvoerders. Als medewerker moet u zich onthouden van publieke verklaringen met betrekking tot Argenta, tenzij u hiervoor aangewezen werd.

## **15.2 Publiceren van teksten en houden van toespraken**

Door de aard van uw functie binnen Argenta kan u een grote gespecialiseerde kennis hebben ontwikkeld met betrekking tot een specifieke bank- of verzekeringsmaterie.

Voor de publicatie van teksten ter zake, of voor het houden van toespraken, waarbij melding wordt gemaakt van uw functie binnen Argenta of waarbij gegevens of verwerkingsprocessen binnen Argenta worden vermeld, is overleg met de hiërarchie vereist.

## **16. Houding in het privé-leven**

### **16.1 Sociaal leven**

Argenta wenst het privéleven van haar medewerkers te respecteren. Maar tegelijk is het ook duidelijk dat uw gedrag buiten de werkuren medebepalend is voor het imago van de groep en het eigen bedrijf. Bijgevolg staat de groep erop dat u zich ook in het privéleven waardig gedraagt.

De houding van Argenta t.a.v. geslacht, ras, huidskleur, geloof of politieke overtuiging is strikt neutraal. Argenta verwacht van u, eenzelfde strikt neutrale houding binnen het ruime kader van uw professionele activiteiten, zowel onderling als in alle contacten met cliënten of derden.

Buiten de professionele sfeer is het u uiteraard toegestaan uw recht op vrije meningsuiting uit te oefenen, voor zover dit de waardigheid van uw functie bij Argenta niet ondermijnt, noch de reputatie van Argenta als strikt neutrale financiële dienstengroep in het gedrang brengt.

U mag geen activiteiten uitoefenen die in concurrentie staan met de commerciële activiteiten van Argenta. Voor vragen of toestemming kan u zich in desbetreffend geval wenden tot de directeur HR.

### **16.2 Privé financieel beheer**

Een goed financieel beheer is een van de beste waarborgen voor het behoud van de eigen onafhankelijkheid en integriteit : u wordt dan ook geacht bij het beheer van de eigen financiën de nodige voorzichtigheid aan de dag te leggen.

In geen geval zal u uw financiële onafhankelijkheid in het gedrang brengen door leningen aan te gaan bij cliënten, leveranciers of andere zakenrelaties.

Mocht uw financiële situatie onhoudbaar worden, om welke reden dan ook, dan is het ten eerste aangewezen contact op te nemen met de Directie HRM.

## **16.3 Gebruik van alcohol, medicijnen en verdovende middelen**

Gebruik van alcohol, verdovende of hallucinogene middelen op de werkvloer is in geen geval toegestaan. Uw werk vereist alle aandacht en is niet te combineren met verminderde concentratie of aanverwant ongepast gedrag ten gevolge van het nuttigen van alcohol, verdovende of hallucinogene middelen of ongeoorloofd gebruik van medicijnen. Het beleid dienaangaande wordt ondersteund door een reeks wetten en KB's en nationale CAO's. Argenta neemt in voorkomend geval de noodzakelijke maatregelen op het vlak van preventie en bescherming. Eén en ander wordt expliciet beschreven in de procedure "Preventief beleid inzake alcohol en andere drugs".

## ANNEX 2 - BELEIDSNOTA INZAKE INTEGRITEITBELEID

### 12. Wettelijk en reglementair kader

Deze beleidsnota geldt voor alle vennootschappen die deel uitmaken van de Groep Argenta, zijnde Argenta Bank- en Verzekeringsgroep alsmede al haar directe en indirecte dochtervennootschappen, hierna genoemd "de Groep Argenta."

Reeds met de circulaire D1 97/10 van 30 december 1997 over het voorkomingsbeleid en de mededeling nr. D. 207 van 30 november 2001, hebben respectievelijk de Commissie voor het Bank- en Financieuzen en de Controledienst voor de Verzekeringen (thans beide samen de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen, hierna "CBFA"), gewezen op het belang voor de kredietinstellingen en de verzekeringsondernemingen van de beheersing van hun reputatierisico als wezenlijk onderdeel van een gezond en voorzichtig beleid.

Zowel in de circulaire D1 2001/13 van 18 december 2001 aan de kredietinstellingen als in de circulaire PPB/D.255 aan de verzekeringsondernemingen, heeft de CBFA een aantal principes vooropgesteld die beantwoorden aan de goede bank- en verzekeringspraktijk inzake Compliance. Principe nr. 2 van deze circulaire bepaalt dat het "directiecomité" respectievelijk "de effectieve leiding" een integriteitsbeleid uitwerkt in een beleidsnota, die geregeld wordt geactualiseerd.

In haar circulaire CBFA 2008 12 dd. 9 mei 2008 en verwijzend naar de aangepaste wetgeving<sup>1</sup>, bevestigt de CBFA de collectieve verantwoordelijkheid van het directiecomité, respectievelijk de effectieve leiding, voor het nemen van alle noodzakelijke maatregelen om de naleving te verzekeren van ondermeer de passende regels inzake compliance en integriteit van de instelling.

De beleidsnota legt de doelstellingen van de Groep Argenta (zowel van de kredietinstellingen als van de verzekeringsondernemingen van de Groep) vast en identificeert en analyseert de risico's die zij in dit domein loopt. De beleidsnota besteedt aandacht aan een samenhangend en consequent integriteitsbeleid op groepsniveau.

### 13. Toepassingsgebied

Niet enkel in België, maar ook in onze buurlanden, staat de Groep Argenta aangeschreven als een gereputeerde financiële groep, actief in de bank- en verzekeringssector voor de niche van de retailmarkt, meer bepaald voor de "gezinnen".

---

<sup>1</sup> De wet van 15 mei 2007, het KB van 27 april 2007 en het KB van 29 oktober waarbij belangrijke wijzigingen werden aangebracht aan art. 20 en art. 20bis van de wet van 22 maart 1993, art. 62 en 62bis van de wet van 6 april 1995, art. 153 van de wet van 20 juli 2004, art. 10, 10bis en art. 12 van het KB van 26 september 2005.

Deze beleidsnota vormt mede de officiële basis voor het bank- en verzekeringsbeleid en zal als concrete leidraad dienen bij het verder uitbouwen van de maatschappijen van de Groep Argenta.

De beleidsnota is bindend voorgeschreven voor alle medewerkers van de Groep Argenta, zonder uitzondering, op elk niveau en ongeacht de aard van de uitgeoefende functie, zijnde voor de werknemers onder RSZ-statuut als onder het statuut van zelfstandige, voor de gemandateerde kantoorhouders en hun bedienden, en voor de bestuurders in haar vennootschappen, hierna kortweg “de medewerkers”.

De beleidsnota wordt eveneens voorgelegd aan alle personen die opdrachten uitvoeren en/of diensten leveren voor de Groep Argenta, hetzij in een tijdelijk dienstverband of als gedetacheerde of op zelfstandige basis, met de vraag om de inhoud ervan te respecteren en te onderschrijven.

De Groep Argenta verbindt zich ertoe haar integriteitsbeleid toepasbaar te maken op al haar binnenlandse en buitenlandse dochters en bijkantoren, rekening houdend met de lokale wetgeving aldaar. Hierbij wordt geen enkel onderscheid gemaakt naargelang de betrokken entiteiten opereren middels vennootschapsrechtelijke organen of niet.

Op die wijze wordt een integriteitsbeleid gevoerd dat op groepsniveau samenhangend en consequent is.

## **14. Implementatie van het integriteitsbeleid**

Het integriteitsbeleid wordt concreet geïmplementeerd via specifieke richtlijnen en opgeslagen in de databanken SHAREPOINT (intranetsite voor de medewerkers) en RICAAR (interne richtlijnen)

Daarenboven worden de richtlijnen nader uiteengezet in algemene voorlichtingsvergaderingen, alsook in opleidingen die op regelmatige basis worden aangeboden.

Via periodieke berichten en mededelingen wordt voorzien in een continue opleiding en sensibilisering. De wijze van opleiden en sensibilisering in de specifieke compliance-domeinen verloopt sinds 2007 in belangrijke mate via e-learning modules, welke ter beschikking worden gesteld aan alle medewerkers.

Alle bestaande medewerkers zijn verplicht deze modules door te nemen en – conform hun functieclassificatie - de bijhorende testen met succes af te leggen.

Elke nieuwe medewerker heeft dezelfde verplichting en moet voor het beëindigen van de proefperiode de testen afleggen.

Deze modules fungeren tevens als naslagwerk, worden als dusdanig periodiek geactualiseerd en zijn steeds consulteerbaar door elke medewerker.

Het behoort tot de permanente zorg van het management om in de diverse verwerkingssystemen de nodige aanpassingen te doen die toelaten de relevante richtlijnen te respecteren.

De richtlijnen inzake het integriteitsbeleid zijn bindend voorgeschreven voor alle medewerkers, zonder uitzondering. De niet-naleving ervan kan leiden tot de sancties conform de arbeidswetgeving voor medewerkers met RSZ-statuut, en stopzetting van het mandaat of de intrekking van de volmacht voor de zelfstandige kantoorhouders en/of hun medewerkers.

Het komt aan het management toe om in haar eerstelijnscontrole het toepassen van de richtlijnen ter zake te toetsen. Inspectie heeft binnen haar tweedelijnsverantwoordelijkheid ook een controletaak inzake de toepassing van de integriteitsregels in het hele kantorennet. In derde lijn behoort het ondermeer tot het onderzoeksdomein van de interne afdeling om de toepassing en het respecteren van de integriteitsregels door alle medewerkers te beoordelen.

De compliancecel is opgericht onder de Bank- en verzekeringsgroep Argenta en staat onder leiding van de compliance officer, die belast is met een coördinerende en initiatiefnemende rol voor wat betreft de uitvoering van het integriteitsbeleid. Hij rapporteert aan het directiecomité van respectievelijk BVG, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Deze directiecomités voeren regelmatig beraadslagingen over de naleving van het integriteitsbeleid, en nemen een kwestieuze aangelegenheid alsdan formeel op als agendapunt op de respectievelijke directiecomités.

De raden van bestuur van de Groep Argenta worden minstens eenmaal per jaar omstandig ingelicht over de stand van zaken m.b.t. compliance.

## **15. Basisbeginselen van het integriteitsbeleid**

De Groep Argenta maakt deel uit van de samenleving en heeft bijgevolg een economische, sociale en ethische verantwoordelijkheid tegenover de gemeenschap.

Alle medewerkers van de Groep Argenta dienen zich in alle omstandigheden loyaal en strikt, zowel naar de letter als naar de geest, te schikken naar de wetten en de reglementaire en administratieve bepalingen die van toepassing zijn op de door hen uitgeoefende activiteiten.

Alle groepsmaatschappijen zullen ervoor zorgen met de autoriteiten samen te werken bij de opstelling van de passende reglementeringen. De maatschappijen

informerende medewerkers en leiden ze op, op het vlak van de van toepassing zijnde reglementen en deontologie.

De Groep Argenta is er zich van bewust dat haar reputatie niet alleen afhankelijk is van het voeren van een gezond en voorzichtig bank- en verzekeringsbeleid, maar eveneens onderhevig is aan wat via de media wordt verspreid.

Daarom dient een medewerker, indien hij in een delicate situatie geen houvast vindt in de verstrekte richtlijnen, overleg te plegen met zijn hiërarchische oversten en de directie. Het is beter voorzichtig op te treden dan daden te stellen die de beleidsregels dan wel wettelijke of reglementaire bepalingen, schenden en derhalve de reputatie van de medewerker zélf of die van de Groep Argenta in het gedrang brengen.

Leidinggevende personeelsleden en gemandateerde kantoorhouders dragen een essentiële verantwoordelijkheid bij het in praktijk brengen van de waarden en verwachtingen daaromtrent. Zij hebben niet alleen een voorbeeldfunctie, maar dienen ook actief stimulerend op te treden tegenover hun medewerkers door een klimaat te scheppen waarin cliëntvriendelijkheid, eerlijkheid, betrouwbaarheid en integriteit als fundamentele waarden worden vooropgesteld.

## **16. Geldende gedragsregels**

Wij onderschrijven de gedragsregels die algemeen gelden binnen de financiële- en verzekeringssector. Deze zijn gebaseerd op volgende basisbeginselen:

- *Openheid en duidelijke informatie:*

De Groep Argenta legt haar cliënten duidelijk en zo volledig mogelijk uit welke diensten zij aanbiedt en geeft productinformatie en krediet- of verzekeringsadvies op een correcte en transparante manier. Zij stelt alle mogelijke documentatie zoals tarieven, prospectussen, algemene bank- en verzekeringsvoorwaarden zo ruim mogelijk ter beschikking en communiceert hierover via de diverse gebruikelijke kanalen (mondeling, schriftelijk, elektronisch).

- *Dialog:*

In haar relatie met de cliënten streeft De Groep Argenta naar een eerlijke en open dialoog, goed wederzijds begrip en respecteert zij de vrije keuze van haar cliënten om voorstellen te aanvaarden of te weigeren. Om de belangen van de cliënt optimaal te behartigen en de wettelijke verplichtingen ter zake na te komen baseert zij zich op de persoonlijke en financiële informatie die de cliënten haar bezorgen. De cliënten wordt steeds klaar en duidelijk uitgelegd waarom en waarvoor met hen contact wordt opgenomen.

- *Discretie en vertrouwelijkheid:*



# Beleid inzake leveranciers



Persoonlijke en financiële gegevens van cliënten worden vertrouwelijk behandeld voor het beheer van de diensten die de Groep Argenta verleent. Vertrouwelijke informatie is enkel toegankelijk voor medewerkers die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun functie of het verlenen van een dienst. De cliënten worden geïnformeerd wanneer deze gegevens voor commerciële promotieacties worden aangewend en het recht op inzage en verbetering ervan is gegarandeerd.

- *Vaardigheid en bekwaamheid:*

De Groep Argenta zorgt voor een snelle en professionele dienstverlening. Hiervoor stelt zij haar medewerkers alle nodige middelen ter beschikking en zorgt zij voor de gepaste opleiding. De groep Argenta streeft naar transparantie en duidelijkheid bij het vastleggen van verbintenissen met cliënten en beperkt de formaliteiten tot het strikt noodzakelijke.

- *Veiligheid en betrouwbaarheid:*

De Groep Argenta besteedt veel zorg aan de veiligheid en de beveiliging van de haar toevertrouwde middelen. De systemen zijn van hoge technische kwaliteit en de procedures worden voortdurend beoordeeld en zo nodig herzien. In zoverre zij beroep doet op derden handelt de Groep Argenta steeds als een goede huisvader en besteedt zij de vereiste aandacht aan haar betrouwbaarheid en professionaliteit.

- *Integriteit:*

Een goede bank- en verzekeringsrelatie steunt op respect voor de wet- en regelgeving. Al de medewerkers van de Groep Argenta dienen deze na te leven en mogen niet betrokken raken bij inbreuken op de relevante wetten en regels inzake het witwassen van geld, financiering van het terrorisme of van bijzondere mechanismen die toelaten belastingen te ontduiken en/of fiscale fraude te plegen. Zij neemt interne maatregelen om te voorkomen dat haar diensten worden misbruikt bij vernoemde praktijken.

- *Oplossen van problemen:*

De Groep Argenta wilt aandacht schenken aan opmerkingen, kritiek en cliëntenontevredenheid. Deze signalen kunnen bijdragen tot verbetering van de kwaliteit van haar diensten. Indien de cliënten niet tevreden zijn over haar diensten kunnen zij met hun klachten rechtstreeks terecht bij de ombudsdienst van de Groep Argenta. De ombudsdienst behandelt alle klachten op een objectieve manier en dit volgens een snelle en eenvoudige procedure. Hierbij garandeert De Groep Argenta het correct informeren aan en de betrokkenheid van het management.

- *Correct beheer van kredietdossiers en schaderegeling:*

De kredietinstelling van de Groep Argenta verbindt zich, in zoverre dit van haar afhangt, tot een objectief onderzoek en correcte behandeling van die dossiers

waarbij de cliënten terugbetalingsproblemen hebben. De verzekeringsonderneming van de Groep Argenta verbindt zich, in zoverre dit van haar afhangt, tot een correcte schaderegeling binnen een redelijke termijn. Dit krediet- en schadebeheer moet actief zijn en qua aanpak gerelateerd aan de aard en de omvang van het probleem of de schade.

De Groep Argenta sensibiliseert voortdurend haar medewerkers tot deontologisch bankieren en verzekeren. Alle medewerkers moeten de opleidingsmodule (e- learning) inzake deontologie volgen en slagen in de bijhorende test.

## **17. Speciale aandacht voor het voorkomingsbeleid en de bijzondere mechanismen die de fiscale fraude in de hand werken**

### 6.3 Algemeen en overkoepelend:

Onze medewerkers dienen zich loyaal en strikt, zowel naar de letter als naar de geest, te schikken naar de fiscale wetten en reglementaire bepalingen die van toepassing zijn.

Het beleid dat de Groep Argenta voert, zowel in België als in het buitenland bij de dochters en het bijkantoor, is gericht op het voorkomen van inbreuken op de fiscale wetgeving. Onze reputatie mag geenszins aangetast worden door onjuist fiscaal handelen.

Ter voorkoming van fiscale fraude ligt er een belangrijke verantwoordelijkheid bij het management om interne procedures en controles uit te werken en te implementeren.

De Groep Argenta verstrekt ter zake duidelijke richtlijnen aan haar medewerkers. De problematiek komt eveneens ruim aan bod in de specifieke opleidingsmodule (e- learning) inzake voorkomingsbeleid en bijzondere mechanismen.

Voor onze Nederlandse dochters en het bijkantoor ligt het wettelijk kader vast in de Wft (Wet financieel toezicht) en de A.W.R. (Algemene Wet inzake Rijksbelasting). Als financiële instelling en verzekeringsmaatschappij respecteren wij de verplichting uit eigen beweging om op correcte en volledige wijze bepaalde voorgeschreven gegevens en inlichtingen over de belastingplichtigen te verstrekken aan de Belastingdienst (reNSEIGNERINGSPLICHT). Naast de organisatie van interne procedures ter voorkoming van fraude gaat ruime aandacht naar het correct fiscaal adviseren van cliënten.

In Luxemburg is geen specifieke wetgeving van toepassing. De Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) behandelt het begrip fraude wel indirect in diverse circulaires. Haar aanbevelingen ter zake worden strikt door ons nageleefd. Hierbij benadrukken wij het belang van voortdurende waakzaamheid en het voorkomen van fiscale fraude. Eigen aan onze Luxemburgse dochters dient er een

doeltreffende controle georganiseerd te worden ter uitsluiting van cliëntenoperaties via gevolmachtigde kantoorhouders van Argenta Spaarbank nv.

In België is er een strikt wettelijk en reglementair kader inzake bijzondere mechanismen.

## 6.4 Belgische wetgeving

Een bijzonder mechanisme wordt gedefinieerd als een dienst die actief en/of herhaaldelijk wordt aangeboden, door een in België gevestigde financiële instelling, een verzekeringsonderneming of een tussenpersoon, met als doel belastingontduiking door cliënten te bevorderen en die afwijkt van de gangbare gebruiken en de normale bank- en verzekeringspraktijk.

De CBFA heeft in haar circulaires D1 97/9 (kredietinstelling) en D 207 (verzekeringsondernemingen) een niet-exhaustieve opsomming gegeven van bijzondere mechanismen die tot doel hebben of tot gevolg kunnen hebben fiscale fraude door derden te bevorderen.

Alle medewerkers moeten zich nauwgezet houden aan de geldende voorschriften en onthouden zich van alle praktijken die onder de algemene definitie van 'bijzondere mechanismen' kunnen vallen.

Als bijzonder mechanisme wordt o.m. beschouwd:

- het ontduiken van roerende voorheffing op buitenlandse inkomsten
- het ontduiken van roerende inkomsten op binnenlandse inkomsten
- het ontduiken van beurstaksen
- fiscale kredieten en constructies waarbij niet alle waarborgen worden vermeld of die niet gebaseerd zijn op een reële economische situatie
- camoufleren van verrichtingen via interne rekeningen of foutieve benamingen
- het antideren van verrichtingen na het overlijden van de cliënt
- plaatsen van tegoeden op rekeningen van feitelijke verenigingen met als doel wetgeving inzake successie, roerende voorheffing, witwas of andere te vermijden
- het afleveren van verzekeringscontracten, bijvoegsels of attesten die onjuiste vermeldingen bevatten en die hierdoor aanleiding geven tot een gunstiger fiscale behandeling;
- meewerken aan verzekerings simulatie, waarmee wordt bedoeld het afsluiten van verzekeringsovereenkomsten zonder verzekeringsrisico en waarbij de premie fiscaal in mindering wordt geboekt. Als zodanig worden o.a. beschouwd de overeenkomst bij tegenbrief dat geen schadevergoeding zal worden gevraagd bij realisatie van het risico, het sluiten van overeenkomsten voor onbestaande risico's, het sluiten van polissen voor een voorbije periode waarin zich geen schadegeval kan hebben voorgedaan.

Hierbij gelden de hiernavolgende basisprincipes:

- bij de uitvoering van verrichtingen moet altijd de normale bank- en verzekeringspraktijk worden toegepast.
- de boekhoudkundige en administratieve verwerking moet overeenstemmen met de werkelijkheid.
- de rekeninguittreksels moeten alle benodigde gegevens bevatten.
- bij de uitvoering van verrichtingen en het opstellen van de contracten moeten alle benodigde gegevens opgenomen zijn, zodat de Groep Argenta al haar wettelijke verplichtingen kan nakomen: correcte aangifte bij overlijden, beantwoorden van vragen van fiscale en gerechtelijke instanties.
- de werkelijke economische eigenaar – dat is de persoon voor wiens rekening de transactie effectief wordt verricht – moet altijd bekend zijn en in de boekhoudkundige en administratieve verwerking tot uitdrukking komen: naamgeving is derhalve formeel verboden.
- nooit daden stellen – in de vorm van advies, medewerking of leveren van prestaties – ten aanzien van cliënten, met als doel de roerende voorheffing of andere belastingen te ontduiken.
- verzekeringscontracten, inbegrepen verzekeringsbonds, dienen als onderschrijver, volgens Belgische wetgeving, te worden opgesteld op naam van de verzekeringsnemer.
- het verbod op het antidateren van verzekeringsovereenkomsten, (waarmee niet bedoeld wordt de mogelijkheid om de premie van een levensverzekering betaald voor eind juni van het jaar, nog fiscaal te laste te leggen van het voorafgaande inkomstenjaar).

## **18. Speciale aandacht voor de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme**

De regelgeving rond het witwassen van gelden kadert binnen een geheel van internationale richtlijnen en aanbevelingen uitgaande van het Bazilcomité (Customer Due Diligence-2001) en de Financial Action Task Force (FATF). Hieruit volgen de Europese richtlijnen, welke op hun beurt omgezet zijn in nationale wetgevingen.

Voor België zijn de wet van 11 januari 1993, laatst gewijzigd door de wet van 12 januari 2004 en de circulaire PPB 2004/8 en D.250 van de CBFA van 22 november 2004 van kracht en is de omzetting conform de derde Europese richtlijn in voorbereiding.

In Nederland is de witwaswetgeving dd. 1993 laatst aangepast conform de derde Europese richtlijn in de Wet van 1 augustus 2008 te voorkoming van witwassen en financiering terrorisme (Wwft). Daarnaast is er een duidelijke regelgeving uitgaande van DNB inzake Customer Due Diligence.

In Luxemburg geldt La loi du 5 avril 1993 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme, modifiée le 12 novembre 2004 et la loi du 17 juillet 2008 portant transposition de la troisième directive CE. De CSSF licht deze wetgeving in haar circulaire 05/211 toe .

De Groep Argenta volgt met bijzondere aandacht deze anti-witwaswetgevingen op en vereist van haar medewerkers dat zij zich strikt houden aan de toepassing ervan. Gezien de internationale en Europese context gelden voor alle maatschappijen van de groep, zowel voor de bancaire als de verzekeringsactiviteiten, zowel in België als in het buitenland uitgeoefend, volgende principes:

- Identificatie en controle van de identiteit van de cliënt en het bewaren van bewijsstukken tot vijf jaar na het beëindigen van de cliëntenrelatie;
- Opmaken van het profiel van de cliënt (Ken uw Klant-principe);
- Bewaring van alle verrichtingsdocumenten en/of borderellen gedurende minimaal 10 jaar teneinde de uitvoering van de transacties nauwkeurig te kunnen reconstrueren;
- Opstelling en toepassing van een cliëntacceptatiepolitiek;
- Constante waakzaamheid met als doel atypische verrichtingen en ongewoon gedrag op te sporen, zowel bij het eerstelijnstoezicht via het rechtstreeks contact met de cliënt als in een tweedelijnstoezicht maximaal via een geautomatiseerd toezichtstelsel;
- Meldingsplicht aan de Financial Intelligence Unit (FIU), zijnde in België de CFI, in Nederland de FIU, in Luxemburg de CRF, van elk vermoeden of kennis van witwaspraktijken en bij elke onmogelijkheid tot identificatie, verificatie of uitoefening van de waakzaamheidsplicht.
- opleiding en sensibilisering van de medewerkers in de specifieke compliancedomeinen

Specifiek wordt ook aandacht gevraagd voor het opsporen van elke daad waarbij een persoon, door welk middel ook, rechtstreeks of onrechtstreeks, op illegale manier en opzettelijk fondsen levert of verzamelt met het oog op het financieren van terrorisme en in voorkomend geval de melding ervan aan de FIU.

In het kader van de Belgische wetgeving respecteren wij ook de toepassing van art. 505 van het Strafwetboek, zijnde het repressieve luik, waarbij heling in de brede zin, met inbegrip van een strafrechtelijk witwasdelict, veroordeeld wordt.

De Groep Argenta verplicht alle medewerkers de specifieke opleidingsmodules (e-learning) inzake de anti-witwaswetgeving en de cliëntacceptatiepolitiek te volgen en – conform hun functie - te slagen in de bijhorende testen. In bijlage 1 vindt u een overzichtstabel met de verplichtingen volgens functie. De medewerkers in Luxemburg volgen collectief het jaarlijks seminarie “mise à jour des connaissances en matière AML”, georganiseerd door de PWC Academy.

## **19. Speciale aandacht voor het naleven van de wetten op de financiële verrichtingen**

Specifiek geldt in dit verband de Europese richtlijn 2004/39/EG van Het Europees Parlement en de Raad van 24 april 2004, zijnde de MiFID-richtlijn.

Deze MiFID-richtlijn werd omgezet in de respectievelijke nationale wetgevingen en is in november 2007 in werking getreden. Derhalve is deze van toepassing op alle beleggingsactiviteiten van de Groep Argenta, zowel in België als in het buitenland.

In essentie komt het erop neer dat onze beleggingcliënten erop kunnen rekenen dat:

- hun belangen maximaal beschermd worden,
- wij hen correcte en transparante informatie geven over het beleggingsproduct of de -dienst
- wij hen duidelijk informeren over alle kosten en taksen
- wij hen de best mogelijke uitvoering garanderen van hun opdrachten en dit aan de best mogelijke prijs.

Onder impuls van Europese richtlijnen werd tevens grotere nadruk gelegd op de preventie inzake marktmisbruik. Onze medewerkers, zowel in de binnen- als buitenlandse vestigingen, moeten zich op een loyale en billijke wijze inzetten om de integriteit en eerlijke praktijken op de betrokken markten optimaal te bevorderen. Dit houdt onder meer in dat zij zich strikt aan de technische regels van het beroep houden en geen handeling stellen, die gericht is op het manipuleren van beurskoersen en/of prijzen.

De medewerker zal ook geen inbreuk plegen op de wetgeving die zijn strafrechtelijke aansprakelijkheid of die van de Groep Argenta mee in gevaar kan brengen, zoals misbruik van vertrouwen, valsheid in geschrifte, oplichting, diefstal, enz.

Zo ook mag men zich niet schuldig maken aan 'misbruik van voorkennis'. Ingevolge hun uitgeoefende functie kunnen bepaalde categorieën van mensen af en toe kennis hebben van bevoorrechte informatie of voorkennis. Hieronder wordt verstaan elke informatie die, als zij openbaar zou worden gemaakt, wegens haar voldoende duidelijk en vaststaand karakter, de beurskoers van effecten aanmerkelijk zou beïnvloeden in opwaartse of in neerwaartse richting.

## **20. Speciale aandacht voor het behandelen van vertrouwelijke informatie en de discretieplicht**

De relatie tussen een instelling in de bank- en verzekeringssector en haar cliënt is van oudsher een vertrouwensrelatie, waarvan de discretieplicht een hoeksteen is.

Alle gegevens m.b.t. de persoon, het vermogen en de financiële situatie van de cliënten, waarvan de medewerker kennis krijgt of die hij creëert in het kader van de bedrijfsactiviteit, dienen als geheim of vertrouwelijk te worden behandeld, én mogen enkel in het kader van de uitoefening van de taken binnen de instelling worden geraadpleegd en gebruikt. Bijzondere aandacht dient ook te gaan naar de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens die de gezondheid betreffen: t.a.v. derden geldt een strenge discretieplicht. Enkel in duidelijk door de wet omschreven uitzonderingssituaties of mits schriftelijke toestemming van de cliënt kan of moet de medewerker deze informatie aan derden meedelen.

De discretieplicht ontstaat zodra de instelling met een cliënt gesprekken aanknoopt, ongeacht het feit of die tot effectieve transacties leiden. Deze discretieplicht geldt ook eveneens tegenover familieleden en kennissen van de medewerker.

Zij geldt ook intern tegenover collega's wanneer die de informatie waarover ze beschikken, strikt genomen niet nodig hebben voor de uitoefening van hun functie.

## **21. Speciale aandacht voor de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

De Groep Argenta leeft de respectievelijke wetgevingen tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer na. Dit betreft voor België de Wet van 8 december 1992, voor Nederland de Wet Bescherming persoonsgegevens van 6 juli 2000 en voor Luxemburg La loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes,

Zo mogen medewerkers op eigen initiatief geen bestanden met persoonsgegevens uitbouwen buiten de systemen die in de instelling gangbaar zijn.

Beschikbare gegevens over natuurlijke personen mogen enkel verwerkt worden in het kader van de doeleinden die werden meegedeeld door de Groep Argenta aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, dit conform de betreffende nationale wetgeving. De mededelingen aan de commissie worden periodiek geëvalueerd en zondig aangepast of vervolledigd.

Persoonsgegevens, verworven in het kader van de functie binnen de instelling, mogen niet worden gebruikt voor persoonlijke doeleinden, ook al wordt daardoor aan de eigen instelling geen rechtstreekse schade berokkend.

Het is de verantwoordelijkheid van elke medewerker om ervoor te zorgen dat de informatie waarover de instelling of de onderneming beschikt, niet door onbevoegden kan worden geraadpleegd, gewijzigd of vernietigd. Dit geldt voor elke vorm van informatieopslag: zowel op papier als op de centrale computer of op de lokale pc.

Bovendien mogen medewerkers in geen geval andermans toegangsmiddelen gebruiken om zich toegang te verschaffen tot gebouwen of bestanden, om transacties te registreren of om welke reden dan ook. Zij zullen zich tevens gedragen naar de beleidslijnen inzake het gebruik van netwerk- en computervoorzieningen binnen de Groep Argenta .

## **22. Speciale aandacht voor de wetgeving ter bestrijding van discriminatie**

De antidiscriminatiewet en -regelgeving erkent en verbiedt discriminatie.

De Groep Argenta respecteert de gelijke behandeling van alle personen, zowel wat betreft het cliënteel als de medewerkers. De desbetreffende regels zijn vastgelegd voor België in de Wet van 25 februari 2003. Specifiek naar bestaande en toekomstige medewerkers zijn de desbetreffende spelregels vastgelegd in de CAO nr. 95 van 10/10/2008 en in CAO 38 quinquies van 21/12/2004. Voor Nederland

# Beleid inzake leveranciers



gelden de regels van het Koninklijk Besluit van 18 augustus 1994 en voor Luxemburg la Loi du 28 novembre 2006 relative à l'égalité de traitement.

Samenvattend geldt voor alle vennootschappen van de Groep Argenta dat elk verschil in behandeling gebaseerd op geslacht, ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, fortuin, leeftijd, geloof of levensbeschouwing, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap of fysieke eigenschap a priori verboden is.

Alle medewerkers van de Groep Argenta, zowel in België als in het buitenland, moeten zich onthouden van iedere vorm van verboden discriminatie.

De Groep Argenta neemt nota van het advies nr 1.654 van de Nationale Arbeidsraad dd. 10 oktober 2008 inzake non-discriminatie en onderschrijft het belang van positieve acties inzake het beginsel van gelijke behandeling ten gunste van bepaalde op de arbeidsmarkt achtergestelde doelgroepen.



## ANNEX 3 - PRINCIPES ROND DUURZAAM ONDERNEMEN

Bij Argenta staat 'duurzaam ondernemen' hoog in het vaandel. 'Duurzaam ondernemen' is een proces waarbij ondernemingen vrijwillig streven naar verbetering op bedrijfs- en maatschappelijk vlak door op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde en coherente manier in heel de bedrijfsvoering op te nemen. Overleg met stakeholders of belanghebbenden van de onderneming maakt deel uit van dit proces.

Dit proces omvat 10 thema's.

### **11. Behoorlijk bestuur - corporate governance**

'Duurzaam ondernemen' integreren in het beleid en de activiteiten van de organisatie. Aantoonbaar maken van de opvolging van de relevante sociale, welzijns- en milieuwetgeving en continu werken aan de conformiteit met deze regelgeving. Definiëren van relevante prestatie-indicatoren en monitoring om de continue verbetering van de economische, sociale en milieuprestaties te kunnen opvolgen.

### **12. Maatschappelijk engagement**

Het opnemen van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en het voeren van eerlijke handelspraktijken. Het ondersteunen van de lokale economie en zich engageren in de lokale gemeenschap.

### **13. Communicatie en dialoog**

Open communiceren en de dialoog voeren met personeel, overheid, omgeving en andere relevante stakeholders over het beleid, de realisaties en de resultaten. Verbeteren van de betrokkenheid van de werknemers bij het bedrijfsbeleid. Correcte productinformatie geven.

### **14. Mensvriendelijk ondernemen**

Mensvriendelijk ondernemen met respect voor de werknemer, oog voor de kwaliteit van de arbeid, het welzijn van de werknemers en het voeren van een non-discriminatiebeleid. De werknemers motiveren, optimaal gebruik maken van hun competenties en talenten en hen mogelijkheden bieden voor ontplooiing. De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens wordt aanvaard, kinderarbeid is compleet uit den boze.

### **15. Risicobeheersing**

Een risicobeheersing uitwerken en opvolgen om de impact op mens, milieu en economie te beperken. Opvolgen van de productveiligheid.

**16. Duurzaam investeren, aankopen en product- en dienstontwikkeling** Duurzaamheid integreren in de uitbouw van de bedrijfsinfrastructuur, het investerings- en aankoopbeleid en de product- en dienstontwikkeling.

### **17. Ketenbeheer**

Afval beperken en nuttige toepassingen zoeken voor afvalstromen. Waterbronnen optimaal gebruiken en emissies naar water beperken.

# Beleid inzake leveranciers



## **18. Klimaatverandering en energie**

Emissies van CO2 en broeikasgassen maximaal voorkomen. Toepassen van een rationeel energiegebruik. Streven naar een minimale CO2-footprint en optimaal gebruik maken van hernieuwbare milieuvriendelijke energiebronnen.

## **19. Duurzame logistiek en mobiliteit**

Acties ondernemen om de globale verkeersimpact van de bedrijfsactiviteiten te reduceren en bijdragen tot een duurzame en veilige mobiliteit.

## **20. Corruptiebestrijding**

Geen fiscale fraude plegen en zich onthouden van mechanismen tot belastingontduiking en witwassen van gelden. Elke vorm van corruptie tegengaan, inclusief omkoping, afpersing en poging tot beïnvloeding.

### Engagement van de leverancier

Wij hebben er kennis van genomen dat bij Argenta 'duurzaam ondernemen' hoog in het vaandel staat. Wij begrijpen dat het belangrijk is dat ook de partners in dit verhaal mee stappen. Daarom onderschrijven wij deze principes en zullen deze ook in ons bedrijf toepassen. Ook zullen wij deze punten opleggen aan onze leveranciers en onderleveranciers.