



Handvest Integriteit

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Antwerpen, 18 december 2018
Gevoeligheid: publiek

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen

Versiebeheer

Versie 1 – 18-12-2018	Herwerking integriteitsbeleid en ethisch handvest in Handvest Integriteit
-----------------------	---

Auteur

Compliance Manager

Distributielijst

Publiek
Alle medewerkers van Argenta

Inhoud

I. Management samenvatting	4
II. Doelstellingen.....	5
III. Toepassingsgebied	5
IV. Wettelijk en regulator kader	6
1. Wettelijk kader	6
2. Intern kader	6
V. Argenta's focuswaarden (DOPE).....	6
1. Dichtbij.....	6
2. Ondernemend.....	7
3. Pragmatisch.....	7
4. Eenvoudig.....	7
VI. Deontologie	8
1. Principes.....	8
2. Persoonlijke integriteit.....	10
VII. Feedback geven.....	10
VIII. Inbreuk op de deontologie melden	10
IX. Rollen en verantwoordelijkheden.....	11
X. Rapportering van het Handvest Integriteit binnen Argenta.....	11

I. Management samenvatting

Argenta is zich bewust van het belang van het bevorderen en waarborgen van integriteit in alle geledingen. Het niet-naleven van het Handvest Integriteit heeft verregaande consequenties voor de reputatie van de organisatie.

Integriteit impliceert trouw aan de algemeen aanvaarde normen in de bank- en verzekeringssector, maar ook aan de eigen ondernemingswaarden: dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig (DOPE). Het eerste deel handelt over de focuswaarden (DOPE) van Argenta zelf (deel III). In het vervolg (deel IV) worden de onderwerpen aangestipt die algemene normen voor de integriteit van de bank- en verzekeringssector zijn: de deontologie.

Naast het waardenbewust en deontologisch verantwoord handelen door Argenta, is het ook belangrijk dat medewerkers hun persoonlijke integriteit vrijwaren. Dat doen ze door de deontologie steeds te respecteren en de regels na te leven. Daarbij is het belangrijk om dit door te trekken buiten de werkvloer en belangenconflicten te voorkomen.

De focuswaarden en deontologie zijn op zichzelf een houvast in gedrag of beslissingen. Voor specifieke situaties worden deze omgezet in een specifiek beleids- of regelgevend kader. Dit vormt samen Argenta's integriteitsbeleid.

Het is belangrijk elkaar aan te spreken over goede en slechte praktijken qua integriteit. In eerste instantie door elkaar feedback te geven, maar bij inbreuken tegen de deontologie ook door dit te melden. Dat kan ook via de klokkenluiderregeling.

II. Doelstellingen

Het Handvest Integriteit vormt mee de officiële basis voor het bank- en verzekeringsbeleid van Argenta en dient als leidraad bij het handelen en de besluitvorming in Argenta.

Integriteit impliceert trouw aan de algemeen aanvaarde normen in de bank- en verzekeringssector (de deontologie), maar ook aan de eigen ondernemingswaarden: dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig (DOPE).

Onze focuswaarden zorgen ervoor dat Argenta een unieke en succesvolle onderneming blijft. Respect voor de deontologie van een bankverzekeraar is een voorwaarde om actief te zijn in de financiële sector en om als financiële sector onze maatschappelijke rol te spelen. Beiden zijn cruciaal om Argenta's missie en strategie te realiseren. Daarom moeten beiden in ieders gedrag zijn ingebed. Door hun verschillende aard is wel een andere aanpak nodig om ze in praktijk te brengen.

Om het Handvest te realiseren, komt het in eerste instantie aan elke medewerker en partner van Argenta toe om in hun dagelijkse werking en gedrag de principes van het handvest toe te passen en uit te dragen. Voor specifieke situaties worden deze omgezet in een specifiek beleids- of regelgevend kader. Als er geen aanvullend kader is, moeten de normen van het Handvest Integriteit nog steeds toegepast worden in de besluitvorming.

Het Handvest is bindend voorgeschreven, op elk niveau en ongeacht de aard van de uitgeoefende functie. Op die wijze wordt een integriteitsbeleid gevoerd dat op groepsniveau samenhangend en consequent is.

Leidinggevend en kantoorhouders dragen een essentiële verantwoordelijkheid bij het in praktijk brengen van de waarden van Argenta. Zij hebben niet alleen een voorbeeldfunctie, maar treden ook actief stimulerend op tegenover hun medewerkers door een klimaat te scheppen waarin de focuswaarden en de andere principes van het Handvest centraal staan.

III. Toepassingsgebied

Het Handvest Integriteit is van toepassing op:

- Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv
- Argenta Spaarbank nv en bijkantoor Nederland
- Argenta Assurantie nv en bijkantoor Nederland
- Argenta Asset Management sa en dochter Arvestar
- Alle Argenta kantoren

Het is eveneens van toepassing op de medewerkers van de voornoemde entiteiten en leveranciers of consultants, waaraan zij activiteiten hebben uitbesteed. Met medewerkers bedoelen we zelfstandige medewerkers en medewerkers in dienstverband, leidinggevend, directies, leden van de raad van bestuur, kantoorhouders en medewerkers in de kantoren.

Andere consultants, partners en leveranciers moeten de bepalingen inzake deontologie respecteren (deel IV).

Zelfstandige tegenpartijen die onder dit toepassingsgebied vallen, zijn verantwoordelijk voor de naleving van dit handvest door hun eigen (zelfstandige) medewerkers. En dit zonder afbreuk te doen aan het zelfstandige statuut.

De entiteiten van Argenta kunnen ook op eigen initiatief en lokaal aanvullend beleid uitwerken, in zoverre dit niet in strijd is met dit handvest.

IV. Wettelijk en regulator kader

1. Wettelijk kader

- Art. 21 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen
- Art. 42 van de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen
- Circulaire NBB_2016_31 herzien in september 2018: Overkoepelende circulaire betreffende het governancestelsel¹

2. Intern kader

Het Handvest Integriteit vormt de grondslag voor het integriteitsbeleid van Argenta. Voor specifieke situaties wordt dit omgezet in een specifiek beleids- of regelgevend kader. Als er geen aanvullend kader is moeten de normen van het Handvest Integriteit nog steeds toegepast worden in de besluitvorming. In bijlage bevindt zich een overzicht van de beleidslijnen die een uitwerking zijn van de principes van het Handvest. Dit geheel vormt Argenta's integriteitsbeleid.

V. Argenta's focuswaarden (DOPE)

De focuswaarden van Argenta zijn de basis van integer handelen binnen Argenta. De waarden geven richting aan het gedrag van Argenta-medewerkers en bieden houvast bij het afwegen van beslissingen op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau. Ze zijn een toetssteen voor ieders handelen. De waarden maken concreet wat de klant van ons mag verwachten en wat we van elkaar mogen verwachten.

De focuswaarden van Argenta zijn: dichtbij, ondernemen, pragmatisch en eenvoudig. Deze waarden zijn concreet gemaakt in 13 gedragingen.

1. Dichtbij

- **Empathisch**
We staan open voor en begrijpen elkaars mening, ook als die afwijkt van onze eigen ideeën. We delen expertise en informatie open met elkaar en luisteren met aandacht naar elkaar.
- **Behulpzaam**
We staan steeds klaar om elkaar te helpen en kijken verder dan de grenzen van onze directe verantwoordelijkheid. We blijven alert voor situaties die onze hulp vereisen en wachten de vraag om hulp niet af.
- **Langetermijnrelaties**
Ook onder elkaar gaan we voor een langetermijnrelatie waar opportunisme geen plaats heeft. Om onze gemeenschappelijke doelen te realiseren ontwikkelen we duurzame, open en transparante relaties.

¹ De bepalingen voorgeschreven in deze circulaire inzake doelstellingen en ondernemingswaarden zitten vervat in het hoofdstuk Argenta's focuswaarden

- **Integer**
We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. We zijn eerlijk en betrouwbaar, en we hebben respect voor elkaar en voor Argenta

2. Ondernemend

- **Kansen signaleren en onderzoeken**
We staan stil bij en grijpen elke kans om onze producten en dienstverlening te optimaliseren. We maken tijd om kansen te bespreken met elkaar en om de mogelijkheden, pijnpunten en opportuniteiten te onderzoeken.
- **Verantwoordelijkheid nemen**
We nemen onze verantwoordelijkheid om niet alleen problemen snel en doeltreffend op te lossen, maar ook de door ons vooropgestelde doelen te realiseren.
- **Doorzetten**
We werken doelgericht en zonder dralen om onze doelen en projecten te realiseren. We ruimen obstakels uit de weg en blijven gaan voor een optimaal resultaat.

3. Pragmatisch

- **Van goede wil**
We komen elkaar graag tegemoet en stellen ons inschikkelijk op. We handelen oprecht, en durven reageren en onze mening uitspreken. We respecteren genomen beslissingen en handelen consequent om onze doelen te bereiken.
- **Zonder omwegen**
We gaan recht op ons doel af en zoeken eenvoudige, haalbare oplossingen zodat we snel vooruit gaan.
- **Optimaal productief**
We streven naar een optimale verhouding tussen inspanning en resultaat.

4. Eenvoudig

- **Klare taal**
We spreken klare taal en passen ons taalgebruik aan. We vermijden vakjargon en noemen de dingen bij naam.
- **Focus op de essentie**
We leggen de nadruk op de essentie en verliezen ons niet in details die er niet toe doen. Door te focussen op wat belangrijk is gaan we doortastend, efficiënt en gepast te werk.
- **Zonder franje**
We maken de dingen niet ingewikkeld. We vermijden onnodige poespas en werken doordacht aan eenvoudige oplossingen.

VI. Deontologie

De deontologie van Argenta omvat de algemeen aanvaarde normen in de bank- en verzekeringssector, waaraan Argenta moet voldoen. De integriteit van Argenta en die van zijn medewerkers is onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarom worden de principes waar naar gehandeld wordt aangevuld met een aantal regels over de persoonlijke integriteit van medewerkers.

Argenta sluit zich aan bij initiatieven vanuit de financiële sectororganisaties die goede praktijken promoten voor de versterking van de integriteit en daaraan gekoppeld het vertrouwen in de sector.² Dit om marktconform te zijn inzake gedragsregels.

1. Principes

▪ Consumentenbescherming

Argenta beschouwt het belang van zijn klant en dat van zichzelf als één. Argenta zorgt er voor dat het klantbelang centraal staat bij het ontwikkelen en aanbieden van producten en bij het reclame maken over zijn producten en diensten.

▪ Anti-corruptie

Argenta laat zich nooit in met enige vorm van corruptie of omkoping. Dit zowel in de situatie waarin Argenta of de medewerker de voordelen ontvangt als de voordelen geeft.

▪ Bescherming van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden steeds verwerkt in lijn met de verwachtingen van de Argenta klant. Ze worden confidentieel behandeld. Persoonsgegevens worden bewaard zolang dit wettelijk gezien nodig is of zolang deze nodig zijn voor de relatie met Argenta.

▪ Fiscaal voorkomingsbeleid

Argenta zet nooit constructies, mechanismen of enige soort diensten op die fiscale fraude organiseren of waarvan men wist of had moeten weten dat ze helpen bij de organisatie hiervan.

Indien fiscale fraude wordt vermoed of vastgesteld, zal Argenta zich onthouden en er desgevallend melding van maken aan de overheid in het kader van de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering.

In de context van de wereldwijde bestrijding van fiscale fraude en de transparantiemechanismes zorgt het dat de bevoegde overheden de nodige rapportering ontvangen. Er worden geen kunstgrepen gedaan die deze fiscale transparantie schaden.

▪ Marktmisbruik

Argenta zal geen enkel misbruik van de markt door het misbruik van voorkennis of marktmanipulatie toelaten. Het neemt maatregelen om dit actief te voorkomen. Dit zowel met betrekking tot eigen verrichtingen, persoonlijke verrichtingen van medewerkers en verrichtingen van klanten.

Indien marktmisbruik wordt vermoed of vastgesteld maakt Argenta hiervan melding aan de overheid.

² Bankierseed in Nederland, Council for Good Banking Practices in België,...

- **Bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering**

Argenta zet zich, samen met de andere financiële instellingen, maximaal in om te voorkomen dat het financiële systeem misbruikt wordt voor het witwassen van geld of terrorismefinanciering. Daarom kent het steeds al zijn klanten om het risico van de relatie met hen te beoordelen en evalueert het elke atypische transactie.

Argenta zet nooit constructies, mechanismen of enige soort diensten op die witwassen van gelden of terrorismefinanciering organiseren of waarvan men wist of had moeten weten dat ze helpen bij de organisatie hiervan.

Indien witwassen of terrorismefinanciering wordt vermoed, zal Argenta er melding van maken aan de overheid in het kader van de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering.

- **Beperkende maatregelen (sancties en embargo's)**

Argenta past de geldende, lokale en internationale, beperkende maatregelen (sancties en embargo's) toe op zowel de diensten die het aan zijn klanten aanbiedt als in zijn relaties met andere partijen.

- **Anti-discriminatie**

Argenta onthoudt zich van elke daad van directe of indirecte discriminatie. Argenta wilt dat iedereen zich vrij voelt om zichzelf te zijn. Daarbij heeft eenieder het recht op persoonlijke overtuigingen, maar mogen deze een professionele houding niet in de weg staan.

- **Belangenconflicten**

Als het niet mogelijk is om belangenconflicten te voorkomen, primeert het belang van de klant. In de professionele sfeer moet het belang van Argenta voorrang krijgen op een persoonlijk belang van een medewerker of op dat van een derde. Dit persoonlijk belang kan onder meer het belang van een aandeelhouder, bestuurder, andere vennootschap binnen de groep of medewerker zijn.

Om belangenconflicten te voorkomen hanteert Argenta een beleid waarbij geen bonussen worden gegeven. Daarnaast past het eveneens een strikte politiek toe inzake financiële of niet-financiële geschenken van klanten en leveranciers.

2. Persoonlijke integriteit

- **Respecteer de deontologie**

De deontologie is de basisvereiste voor ieder die bij of voor Argenta werkt. Elke medewerker moet ze respecteren. Naar de letter en de geest ervan.

Argenta tilt bijzonder zwaar aan bewuste inbreuken of ernstige nalatigheid in het toepassen van deze deontologie.

- **Intern kader en wettelijke regels naleven**

Als medewerker van Argenta pas je steeds Argenta's intern kader toe en leef je de wettelijke regels na. Je past ze toe op het kader van je eigen activiteiten en in individuele situaties of beslissingen.

Denk je dat intern kader en wettelijke regels onderling met elkaar conflicteren dan pas je steeds de hoogste regel toe. Wettelijke regels primeren op het intern kader en de normen in het handvest integriteit primeren op de rest van het intern kader. Geraak je er niet uit, of twijfel je dan escaleer je naar je leidinggevende of naar de directie Compliance.

- **Deontologie buiten het werk**

Pas ook in je privéleven of bij nevenactiviteiten deze deontologie toe. Omdat ze zo fundamenteel is voor jouw persoonlijke integriteit zal het schenden ervan buiten het werk ook je betrouwbaarheid binnen je job bij Argenta schaden.

- **Persoonlijke belangenconflicten**

Voorkom zoveel als mogelijk dat privé en professionele, of verschillende professionele belangen vermengd worden. Anders kan dit leiden tot belangenconflicten die je voor de keuze stellen tussen het respecteren van je deontologie of het nastreven van een ander belang.

VII. Feedback geven

Argenta heeft een open organisatiecultuur waarin werknemers zich vrij en veilig voelen om praktijken die ingaan tegen de integriteit aan te kaarten of goede voorbeelden te waarderen met een compliment. Dat doe je door elkaar feedback te geven en ook open te staan voor het ontvangen ervan.

VIII. Inbreuk op de deontologie melden

Elke inbreuk op de deontologie moet gemeld worden. Ongeacht of de inbreuk nu door de medewerker zelf, een klant, een andere medewerker of een externe partij gebeurde: het is belangrijk dat ze gemeld wordt. Dit om er voor te zorgen dat de schade beperkt blijft en dat gelijkaardige incidenten in de toekomst niet meer voorkomen. Melden doet men in eerste instantie aan zijn leidinggevende. Indien zij het er over eens zijn dat het een inbreuk betreft, dan melden zij dit aan de directie Compliance. Niet melden terwijl men op de hoogte is, wordt aanzien als verzuim.

Specifieke procedures kunnen voorzien in een afwijkende manier van melden. Dit onder meer wat meldingen van atypische transacties in het kader van de bestrijding van witwassen betreft.

Als een medewerker een ernstige inbreuk tegen de deontologie opmerkt en de melding daarbij de hierboven beschreven hiërarchische weg niet kan volgen dan kan hij gebruik

maken van de klokkenluiderregeling. De melding komt dan terecht bij de directeur Interne Audit of de voorzitter van het directiecomité.

De medewerker die via de klokkenluiderregeling een melding doet, kan rekenen op anonimiteit. Op deze manier wil Argenta onder alle omstandigheden bescherming bieden, de onafhankelijkheid van het onderzoek waarborgen en belangenconflicten vermijden. De volledige tekst van de klokkenluiderregeling bevindt zich in bijlage van dit handvest.

IX. Rollen en verantwoordelijkheden

De raad van bestuur bepaalt en controleert het integriteitsbeleid van Argenta, zoals vervat in het Handvest Integriteit. De effectieve leiding neemt de nodige maatregelen om het integriteitsbeleid in praktijken en procedures om te zetten.

Elke medewerker van Argenta moet het handvest in de praktijk brengen en deze principes toepassen in zijn eigen gedrag en beslissingen. Leidinggevenden en kantoorhouders in het bijzonder hebben een voorbeeldfunctie. Ze treden ook actief stimulerend op tegenover hun medewerkers door een klimaat te scheppen waarin de focuswaarden en de andere principes van het Handvest centraal staan.

Onderstaande directies hebben daarop aanvullend een specifieke rol in de doorstroom en sensibilisering van het handvest naar medewerkers of externe partijen toe. Daarnaast zorgen zij dat bij de selectie en in het beheer van de relatie van medewerkers of externe leveranciers getoetst wordt dat zij aan de relevante bepalingen van dit handvest voldoen, dat zij de competenties hebben het in de praktijk om te zetten en dat ernstige inbreuken in het verleden hun persoonlijke integriteit niet in het gedrang brengen. Dit gebeurt door:

- de directie Organisatie en Talent voor medewerkers en consultants met positie;
- de directie Distributie voor kantoorhouders en -medewerkers;
- de directies betrokken in het kader van third party risk management (TPRM) voor consultants met opdracht, partners en leveranciers.

In de tweede lijn wordt risk based toezicht gehouden op de toepassing van de deontologie door de directie Compliance. De directie Compliance zal minstens jaarlijks evalueren of een aanpassing van het Handvest Integriteit aangewezen is. Desgevallend doet zij een voorstel tot aanpassing. In derde lijn behoort de integriteit tot het onderzoeksdomein van Interne Audit.

X. Rapportering van het Handvest Integriteit binnen Argenta

Minstens jaarlijks rapporteert Compliance in het Compliance jaarverslag over de toepassing van de deontologie.