



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Uittreksel uit het Activiteiten- en
duurzaamheidsverslag

2017







1,72
mio klanten
in België
en Nederland



2.535
medewerkers
in België,
Nederland en
Luxemburg



27,8
miljard euro
kredieten
aan gezinnen
en particulieren
in België en
Nederland

Kernberichten 2017

Dankzij het stijgende vertrouwen van de klanten en de goede beursresultaten overschrijden de **Argenta-huisfondsen** de **kaap van 2 miljard euro onder beheer**. Minder dan 3 jaar geleden bedroeg het totaal van deze fondsen onder beheer nog 1 miljard euro.



Team Product management

Dankzij de **vernieuwde app Argenta Bankieren** speelt Argenta in op de veranderende verwachtingen van de klanten. In het kader van het digitaliseringsproces en van zijn 'mobile first'-strategie wil Argenta de app uitbouwen tot een klantvriendelijke toegang naar al zijn bancaire en verzekeringsdiensten om zo de klanten nog beter van dienst te zijn. Sinds begin oktober 2017 zijn voor de app nog een aantal bijkomende functionaliteiten opgeleverd: eliminatie van de herregistratie, eerste registratie met kaart, Touch-ID fingerprint, en mogelijkheid om pensioensparen te volstorten en te beheren.



Dankzij de goede algemene kredietwaardigheid van de bank bevestigt **Standard & Poor's** de **A-/A-2 rating** van Argenta Spaarbank. Het ratingagentschap plaatst de outlook op positief door de mogelijke positieve impact op de hypotheekportefeuille van de gunstige ontwikkeling van de Nederlandse economie.

De Europese Bank Autoriteit (EBA) hield de balansen van 132 Europese banken uit 25 landen tegen het licht. Argenta Spaarbank komt als **sterkst gekapitaliseerde retailbank van België** uit de bus met een kapitaalratio van 24,3% op basis van cijfers eind juni 2017. Argenta behoort daarmee tot de best gekapitaliseerde banken van Europa.

In december 2017 organiseren zowel medewerkers op de hoofdzetel van Argenta als kantoorhouders talrijke initiatieven in het kader van de **Argenta Warmste Week** (Music for Life). Dankzij deze acties kon Argenta 25.000 euro schenken aan Cunina, Moeders voor Moeders, To Walk Again, Villa Clementina, Stichting tegen Alzheimer, Kom op tegen Kanker en Clinicoders.



Ecologische auto- en fietsleningen: om duurzame mobiliteit te ondersteunen lanceert Argenta een campagne met extra gunstige tarieven voor ecologische auto- en fietsleningen. De leningen worden aangeboden vanaf 2018.

De **public banking portefeuille** overschrijdt in 2017 de kaap van 500 miljoen euro. Argenta staat met deze portefeuille in voor de financiering van talrijke duurzame projecten.



Financiering brandweerkazerne Edegem

Het **dynamische pensioenspaarfonds** van Argenta zet volgens een analyse door Bankshopper in 2017 de sterkste prestatie neer. Het fonds behaalt over 2017 een jaarrendement van 9,78 %.

Bankshopper.be 

De effectieve belastingvoet voor Argenta bedraagt 28 % exclusief bankheffing en 56 % inclusief bankheffing. De bankheffing steeg met 13 %. Argenta staat erop om op een correcte en tijdige manier belastingen en andere bijdragen en heffingen aan de overheid te betalen.



Argenta en duurzaamheid

In 2017 tekende het directiecomité de Strategie 2020 verder uit, in lijn met zijn missie om gezinnen eenvoudig, eerlijk en dichtbij te ondersteunen om gezond te leven. Voor gezinnen en particulieren die waarde hechten aan duurzame financieel advies zonder franje, wil Argenta de eerste bank-verzekeraar zijn.

Voor Argenta is de zorg voor de mens, het milieu en de maatschappij onlosmakelijk verbonden met het streven naar stabiele bedrijfsresultaten, gemotiveerde werknemers, loyale klanten en gezonde bedrijfsontwikkeling.

Duurzaamheid is bij Argenta niet zomaar een begrip, maar een attitude waarbij elke medewerker zijn verantwoordelijkheid opneemt voor een goede en duurzame relatie met de klant.

Het directiecomité wijdde in 2017 een strategische meeting specifiek aan duurzaamheid en legde daarbij

de prioriteiten voor Argenta inzake duurzaamheid vast, mede op basis van de resultaten van een duurzaamheidsbevraging bij de Argenta-klanten, -medewerkers, -bestuurders en -aandeelhouders :

- Blijvend gratis basisaanbod van financiële diensten voor iedereen: zicht- en spaarrekening, bankkaart standaard kredietkaart en effectenbewaring zijn gratis.
- Overzichtelijk pakket van kwaliteitsvolle bank- en verzekeringsproducten die aansluiten op de behoeften van de klant, en dit tegen een aantrekkelijke prijs
- Duurzaam beleggingsbeleid: de beleggingen van de eigen beleggingsportefeuille en de beleggingen voor de klanten worden getoetst aan de uitsluitingslijst van het Noors staatsfonds en van VigeoEiris.
- Motor van de reële economie: Argenta investeert 77 % van het spaargeld in de reële economie via woonkredieten en kredieten aan de Belgische overheid.
- Ondersteuning maatschappelijke projecten: Argenta wil projecten ondersteunen in het verlengde van zijn missie : sociale woningbouw, projecten die lan-

ger thuis wonen ondersteunen, ecologische kredietverlening,...

- CO₂-neutraliteit: Argenta wil CO₂ neutraliteit als ambitie onderzoeken. Er wordt gestart met een nulmeting op basis waarvan specifieke doelstellingen zullen worden geformuleerd.

Duurzame insteek van de eigen Argenta beleggingsportefeuille

Voor de eigen beleggingsportefeuilles van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn, naast het conservatieve beleid dat risico's zoveel mogelijk schuwt, lokale verankering en duurzaamheid sleutelfactoren bij het nemen van investeringsbeslissingen. Dat komt in de verschillende activiteitsdomeinen tot uiting : Public Banking kredietverlening, commerciële vastgoedportefeuille, beleggingsportefeuille en aandelenportefeuille.

Duurzame insteek van de beleggingsfondsen

Argenta onderwerpt zijn volledige beleggingsaanbod aan een screening op vlak van duurzaamheid. Via het partnerschap met het onderzoeks- en ratingbureau VigeoEiris gespecialiseerd in ESG research (Environmental, Social, Governance) worden bedrijven die niet aan de duurzaamheidscriteria voldoen uit het beleggingsaanbod van Argenta geweerd.

Duurzaam leveranciersbeleid

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



Gelijkheidsbeleid en diversiteit

Argenta hanteert een gelijkheidsbeleid bij de aanwerving en promotie van zijn medewerkers. De bank-verzekeraar streeft er vooral naar om de juiste mensen aan te trekken en op de juiste plaats in te schakelen. Hierbij is diversiteit een toegevoegde waarde. Daarom maakt Argenta bij zijn rekrutering geen onderscheid op basis van leeftijd, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke staat, geslacht, vermogen, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, seksuele geaardheid, fysieke of genetische eigenschappen, sociale, culturele of etnische afkomst of eventuele handicaps. Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring. Argenta vindt het van groot belang dat alle medewerkers op alle niveaus kunnen omgaan met diversiteit.

Het personeelsbestand bestaat dan ook uit een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke werknemers van verschillende leeftijd, afkomst, geloofsovertuiging en andere hierboven vermelde aspecten. Het bovenstaande werd in 2017 bekrachtigd door het anti-discriminatiebeleid dat de raad van bestuur op 24/10/2017 goedkeurde.

In 2017 heeft Argenta zijn duurzaamheidsbeleid op de Argenta-website gepubliceerd. Dit document licht in detail de implementatie toe van duurzaamheid bij Argenta. Deze beleidsnota wordt in de toekomst regelmatig bijgewerkt en aangevuld.

Duurzaamheidsactieplan

Maatschappelijk verantwoord en duurzaam bankieren zit Argenta in de genen. En wie ambitieus is, moet hogere doelen stellen. Daarom werd voor 2016-2020 een actieplan rond duurzaamheid opgesteld op basis van bevragingen bij de stakeholders. Dit duurzaamheidsactieplan versterkt het duurzame karakter van Argenta en is opgebouwd rond vijf thema's: Ethiek en integriteit, Klanten, Medewerkers, Rol in de maatschappij en Rol in de economie.

Rond elk van deze thema's worden een aantal actiepunten geformuleerd, die Argenta tegen ten laatste in 2020 wil realiseren. In het uitgebreidere Activiteiten- en duurzaamheidsverslag 2017 (dat op de Argenta-website te vinden is), wordt dit actieplan in detail toegelicht. Hieronder alvast een selectie van een aantal actiepunten:



Ethiek en integriteit

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Continu toetsen van de eigen beleggingsportefeuille aan de criteria van het Noorse Sovereign Wealth Fund	31/12 2017		Vandaag worden de Argenta-beleggingen al getoetst aan de exclusielijst van het Noorse Sovereign Wealth Fund. Voor 2018 is het de doelstelling om deze criteria nog beter af te stemmen op de duurzaamheidscriteria van VigeoEiris die van toepassing zijn voor de beleggingsfondsen van Argenta en om op die manier te komen tot een bredere en diepgaande ethische afstemming van de investeringsbeslissingen.
Werken aan een overkoepelend integriteitsbeleid en overgang van compliance- naar integriteitscultuur	31/12 2018		Er wordt volop gewerkt aan een overkoepelend integriteitsbeleid. Dit wordt gekaderd in de waardengerichte cultuur van Argenta en zal geïntegreerd worden in het Ethisch Handvest. Daarnaast werkt Argenta ook een diversiteitsbeleid uit. In oktober 2017 keurde de raad van bestuur de beleidslijn anti-discriminatie goed.



Klanten

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Evalueren en implementeren van maatregelen inzake bescherming persoonsgegevens (Dataprotectieverordening – GDPR)	25/05 2018		Argenta heeft de nodige maatregelen genomen om de kritische processen rond privacy in lijn te brengen met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en te beantwoorden aan de verzoeken van zijn klanten inzake hun persoonsgegevens voor de inwerkingtreding van de GDPR op 25 /05 /2018.
Uitwerken van een volwaardig digitaal productaanbod in combinatie met persoonlijke service in het kantoor	31/12 2018		Argenta lanceerde in 2017 zijn nieuwe app en werkt in hoog tempo verder aan nieuwe <i>features</i> . Het digitale productaanbod wordt verder voorbereid en geoptimaliseerd.



Medewerkers

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Aandacht voor welzijn van de medewerkers	31/12 2018		Organisatie & Talent besteedt specifieke aandacht aan thema's die lager scoorden in het medewerkers opinie onderzoek.
Uitwerken van een kader dat regelmatig thuiswerk faciliteert	31/12 2018		In 2017 werd een thuiswerkbeleid uitgewerkt en een cao hierover met de werknemersvertegenwoordigers afgesloten.



Rol in de economie

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Alle leveranciers onderschrijven het duurzaamheidscharter	31/12 2018		Het duurzaamheidscharter dat in 2015 werd toegevoegd aan al de standaardcontracten wordt door elke nieuwe leverancier ondertekend. In 2017 kregen leveranciers bij elke offerte-aanvraag met een link naar duurzaamheid, vragen over hun duurzaamheidsprincipes en -acties. Argenta wil tegen eind 2018 ook voor alle bestaande leveranciers in kaart hebben volgens welke duurzaamheidsprincipes ze werken.
Uitbreiden bedieningsmodel met digitaal kanaal	30/03 2019		Kantoor van de toekomst: Argenta zet in op digitalisering en werkt aan een digitale strategie die tegemoet komt aan de verwachtingen van de klanten, zodat de kantoren nog meer hun adviesrol kunnen opnemen.



Rol in de maatschappij

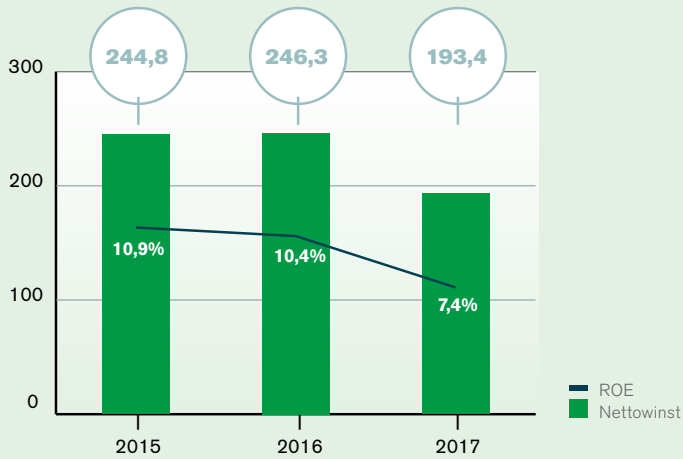
Actieplan	Streefdatum	Status eind 2017	Details
Promoten en ondersteunen van duurzame mobiliteit	31/12 2019		Argenta zet zich actief in voor de duurzame mobiliteit van zijn medewerkers. In het kader van het cafetariaplan worden duurzame mobiliteitskeuzes gestimuleerd. De keuze van de bedrijfswagens is gericht op meer ecologische wagens en er worden elektrische fietsen en treinabonnementen aangeboden. Ook in 2017 nodigde Argenta zijn medewerkers die duurzaam naar het werk komen uit voor een gezond ontbijt. Voor de Argenta-klanten werden ecologische wagen- en fietsleningen uitgewerkt die vanaf 2018 worden aangeboden.
Duurzame fondsen groeien van niche naar core	31/12 2020		Duurzaam beleggen houdt transparantie in rond de bijdrage aan de maatschappij of over de omgeving van de bedrijven of projecten waarin belegd wordt. Het aanbod van volgende themafondsen wordt onderzocht: <ol style="list-style-type: none"> 1. Focus op klimaat (alternatieve energiewinning) 2. Focus op de medische wereld (kankerbestrijding, hiv-bestrijding) 3. Focus op milieu-evenwicht (evenwicht tussen water en klimaat, biologische landbouwbedrijven) 4. Focus op maatschappelijk verantwoord ondernemen

Argenta linkt het duurzaamheidsactieplan aan de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (SDG's). Deze 17 doelstellingen worden gekoppeld aan vijf P's : People, Planet, Profit, Peace en Partnership. De 17 doelstellingen vormen een universeel kader voor de rapportering van duurzaamheid. Argenta integreert deze in zijn rapportering.



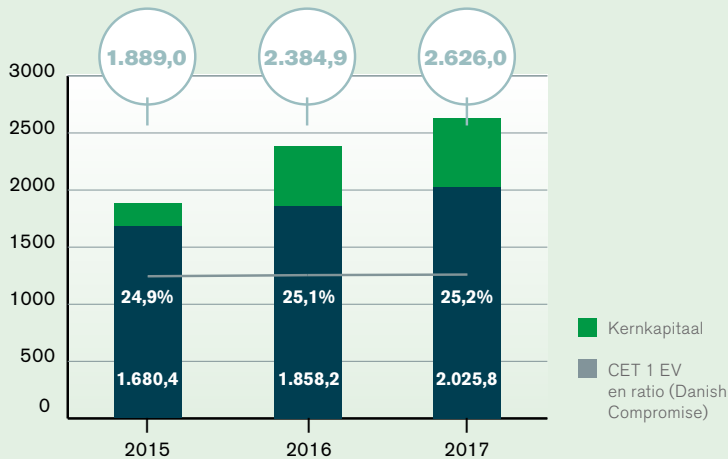
Activiteiten

Nettowinst & ROE (in miljoen euro en %)

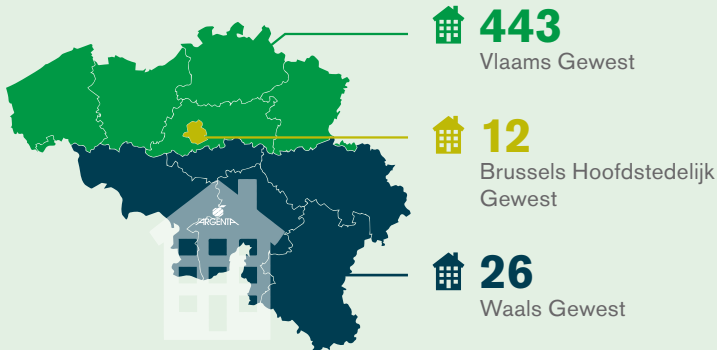


Argenta behaalde in 2017 een bevredigend resultaat van 193 miljoen euro ondanks de lage renteomgeving en stijgende kosten en investeringen. Argenta rekent deze stijgende kosten en investeringen niet door aan zijn klanten maar kiest resoluut voor groei op lange termijn.

Kernkapitaal en Common Equity Tier 1-ratio (in miljoen euro en %)



Aantal kantoren



Eenvoud & snelheid

Argenta blijft trouw aan zijn basisfilosofie en kernwaarden : dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig. Voor Argenta blijft, ondanks de golf van digitalisering, het kantorennet van cruciaal belang bij het verlenen van persoonlijk advies aan de klanten. Argenta blijft immers sterk inzetten op nabijheid en menselijk contact.

Eenvoud is van belang om snelheid en wendbaarheid te (her)winnen. Van die regel van eenvoud was Karel Van Rompuy een fanatieke volgeling en het blijft onveranderd Argenta's ticket voor succes.

De uitdaging voor 2018 is te evolueren naar een meer wendbare organisatie, wat essentieel is om snelheid te maken en resultaten te tonen.

Jan Cerfontaine – Voorzitter raad van bestuur

Ook in de toekomst wil Argenta de beste financiële dienstverlener voor particulieren en gezinnen zijn. De ambitie is om mee te evolueren met de wijzigende klantenbehoefte.

Marc Lauwers – CEO Directiecomité





Contactgegevens

Inlichtingen

Deze brochure is een uittreksel uit het Activiteiten- en duurzaamheidsverslag van Argenta Bank-en Verzekeringsgroep nv, dat op de Argenta-website beschikbaar is in het Nederlands, het Frans en het Engels.

Eventuele vragen kunt u richten aan:
secretariaatdc@argenta.be
of telefonisch via +32 3 285 50 65.

Klachtenbeheer

Bij een klacht of bemerking over de dienstverlening van de Argenta Groep kunt u in eerste instantie contact opnemen met de kantoorhouder van het kantoor waar u klant bent. De kantoorhouders staan altijd paraat en proberen al het nodige te doen om uw probleem te verhelpen.

Als deze bemiddeling u niet tevreden stelt, kunt u zich in tweede instantie richten tot de dienst Klachtenbeheer van de Argenta Groep:

Klachtenbeheer
Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
Tel: +32 3 285 56 45
Fax: +32 3 285 55 28
klachtenbeheer@argenta.be

Overzicht van de Argenta-vennootschappen

BELEIDSHOLDING

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

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

KREDIETINSTELLING

Argenta Spaarbank

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

Bijkantoor Nederland

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

VERZEKERINGSONDERNEMING

Argenta Assuranties

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

Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2 – NL-4815 NG Breda
KvK: 68915136
Tel: +31 76 543 30 85
secretariaat.nederland@argenta.nl

BEHEERVENNOOTSCHAP

Argenta Asset Management

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