

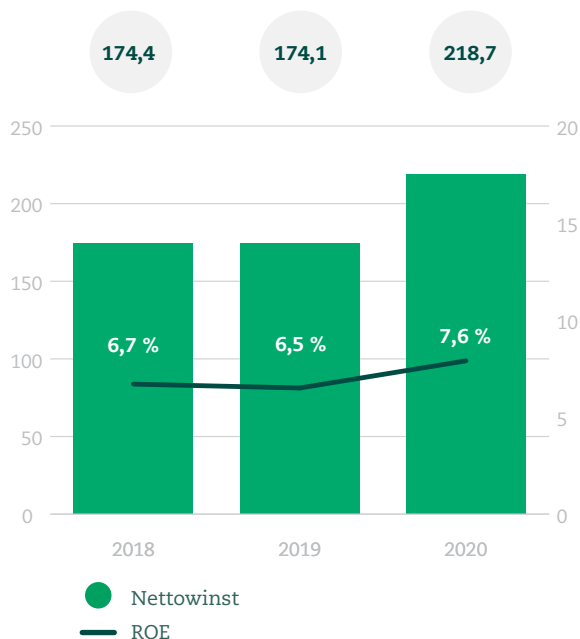
# 3. Kerncijfers en resultaten 2020



## 3.1 Financiële resultaten

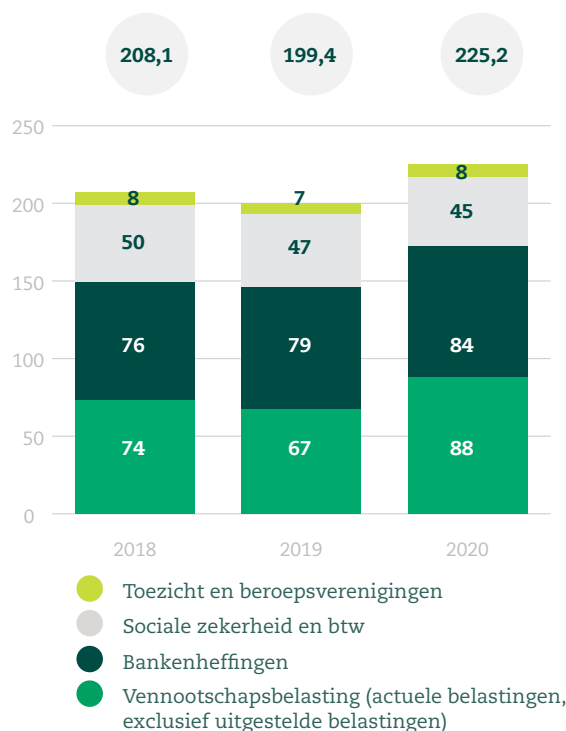
### NETTOWINST & RETURN ON EQUITY

(in miljoen euro en %)



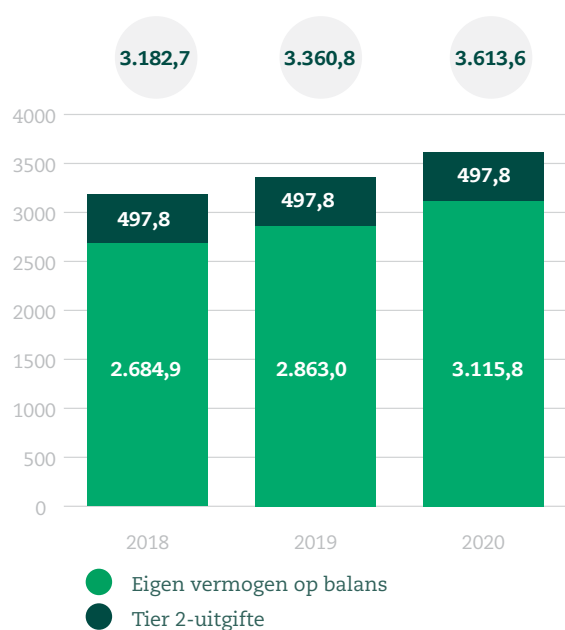
### TAKSEN EN BIJDRAGEN AAN OVERHEID, TOEZICHTHOUDERS EN BEROEPSVERENIGINGEN

(in miljoen euro)



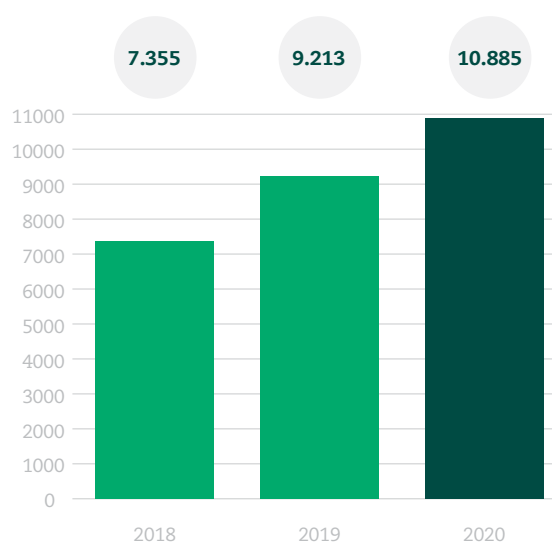
### TOTAAL EIGEN VERMOGEN

(in miljoen euro)



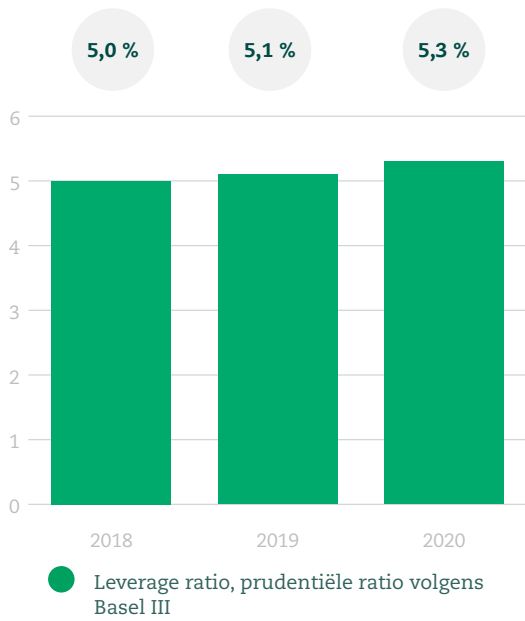
### TOTAAL BELEGGINGSPRODUCTEN ONDER BEHEER

(in miljoen euro)



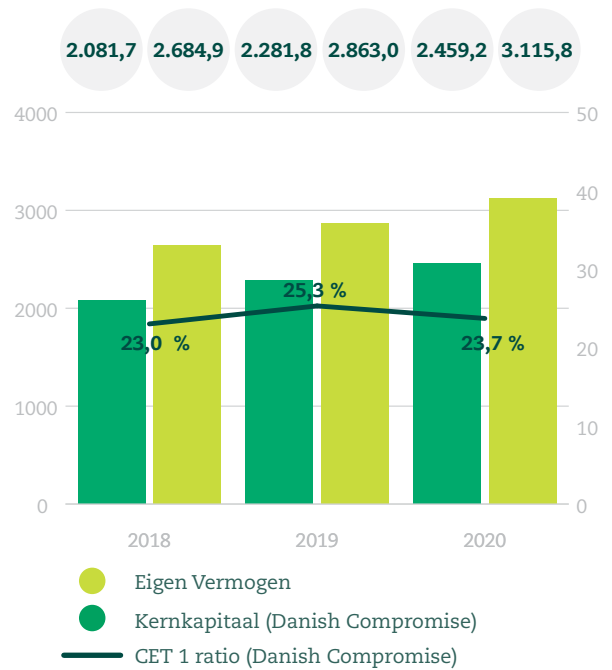
### LEVERAGE RATIO

(in %)



### EIGEN VERMOGEN, KERNKAPITAAL EN COMMON EQUITY TIER I-RATIO

(in miljoen euro en %)



### INCASSO VERZEKERINGEN

(in miljoen euro)



### 3.1.1 Balans (in euro)

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

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

### 3.1.2 Resultatenrekening (in euro)

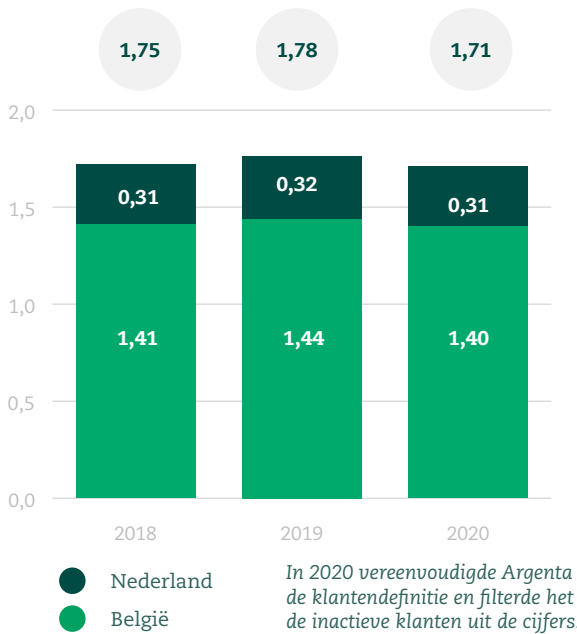
	31.12.2019	31.12.2020
<b>Totale exploitatiebaten</b>	<b>660.991.442</b>	<b>739.622.645</b>
Netto rentebaten	630.920.927	669.292.685
Rentebaten	922.316.711	913.039.459
Rentelasten	-291.395.785	-243.746.774
Dividendinkomsten	4.925.477	4.499.011
Netto baten uit provisies en vergoedingen	-9.509.728	10.267.627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

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

# Niet-financiële resultaten

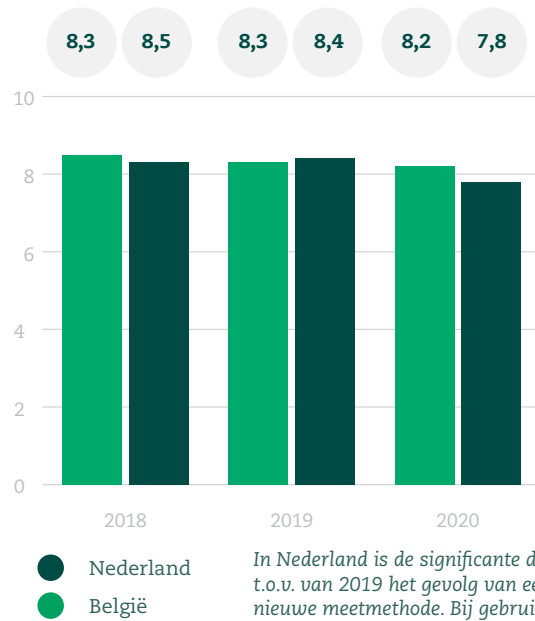
## Klanten

**AANTAL KLANTEN**  
(in miljoenen)



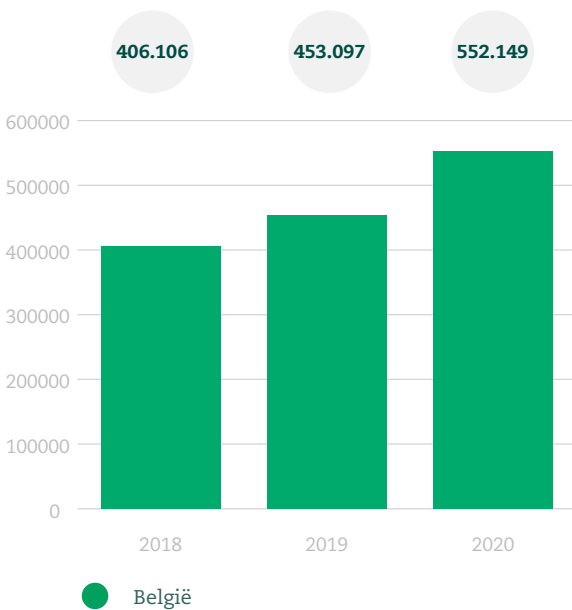
In 2020 vereenvoudigde Argenta de klantdefinitie en filterde het de inactieve klanten uit de cijfers. De bruto instroom klanten van Argenta steeg in 2020 met 9%.

**TEVREDENHEID KLANTEN**  
(op 10)

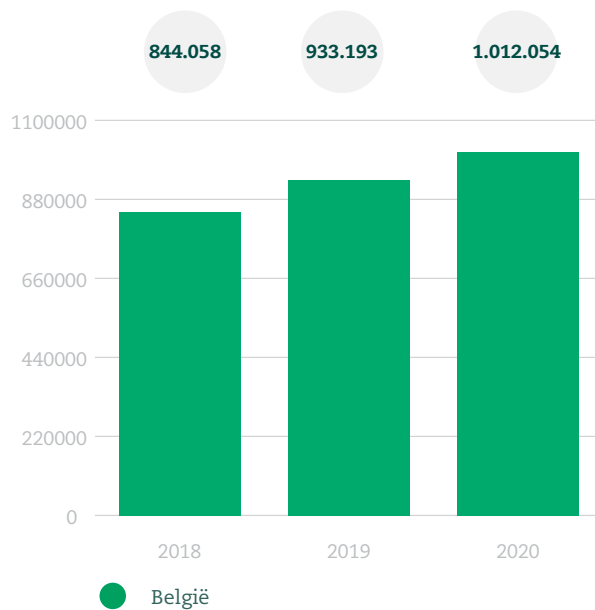


In Nederland is de significante daling t.o.v. van 2019 het gevolg van een nieuwe meetmethode. Bij gebruik van de nieuwe methode is het cijfer voor 2019 ook 7,8. De klanttevredenheid blijft dus in 2020 op hetzelfde niveau.

**AANTAL GEBRUIKERS ARGENTA-APP**

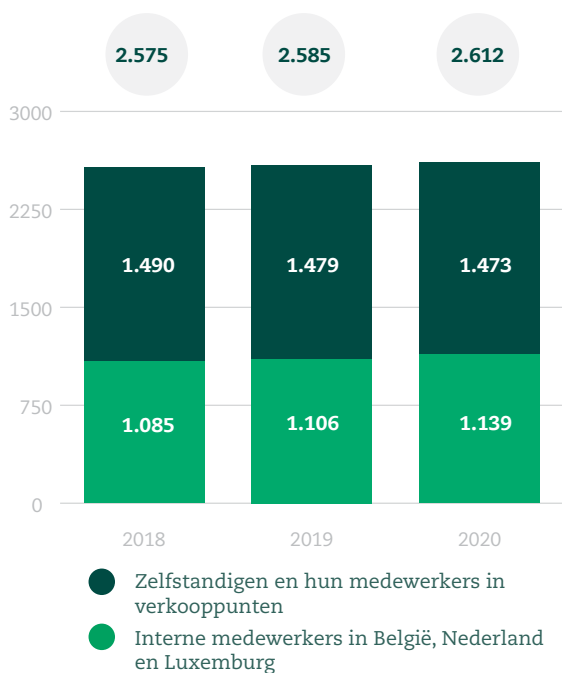


**AANTAL ABONNEMENTEN INTERNETBANKIEREN**

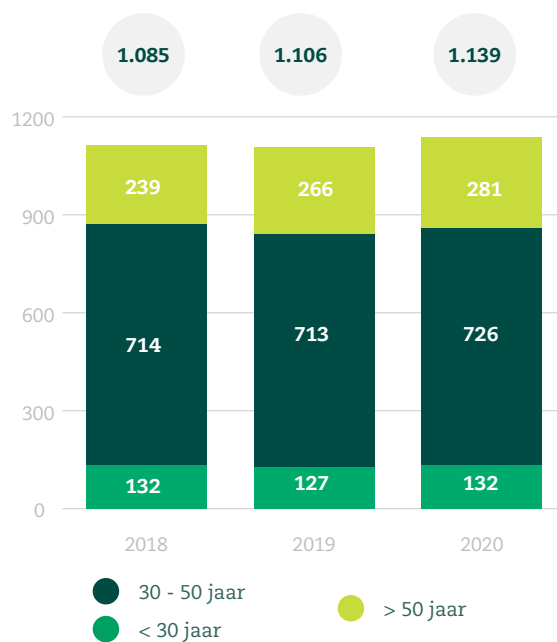


## Medewerkers

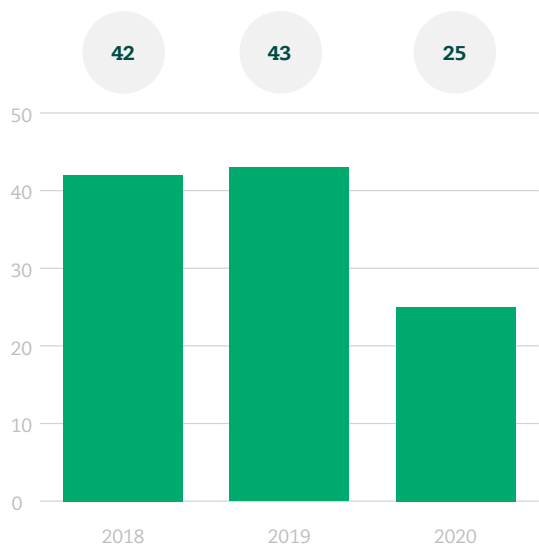
### AANTAL MEDEWERKERS



### LEEFTIJD INTERNE MEDEWERKERS IN BELGIË, NEDERLAND EN LUXEMBURG

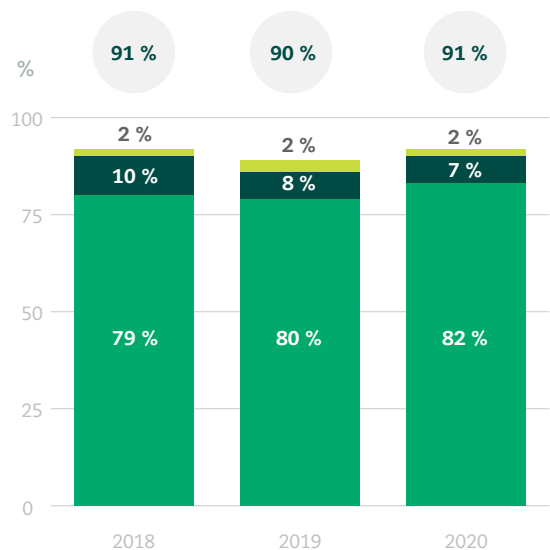


### GEMIDDELD AANTAL UREN OPLEIDING PER MEDEWERKER



De sterke daling is gerelateerd aan de coronalockdown, zie activiteiten-en duurzaamheidsverslag onder 6.4.1

### IMPACT OP DE ECONOMIE DOOR HERINVESTING VAN AANGETROKKEN GELDEN VAN KLANTEN



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