



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

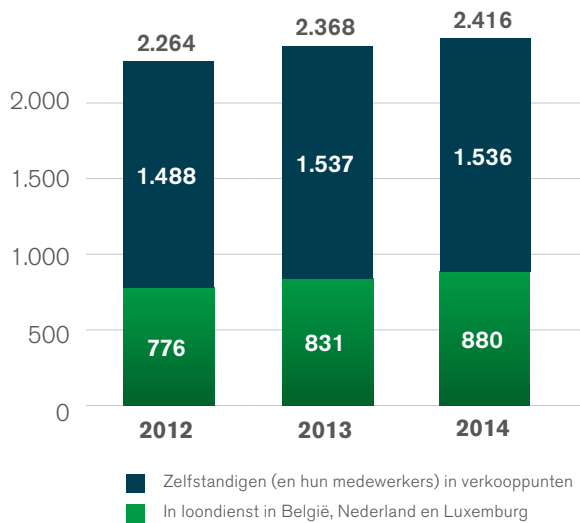
Gecombineerd jaarverslag met duurzaamheidsverslag

2014

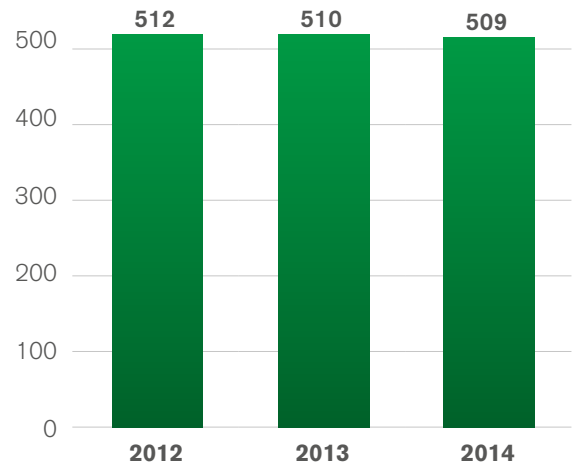


Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

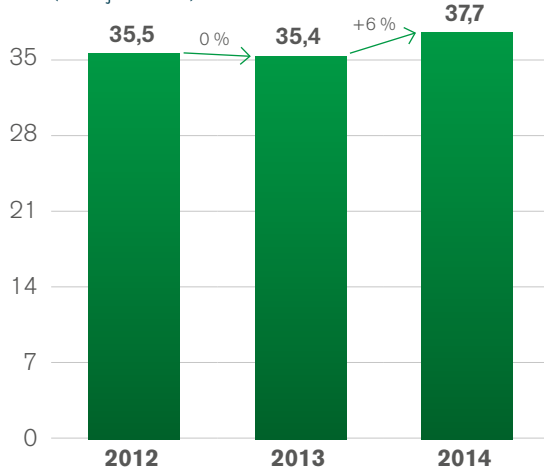
Medewerkers



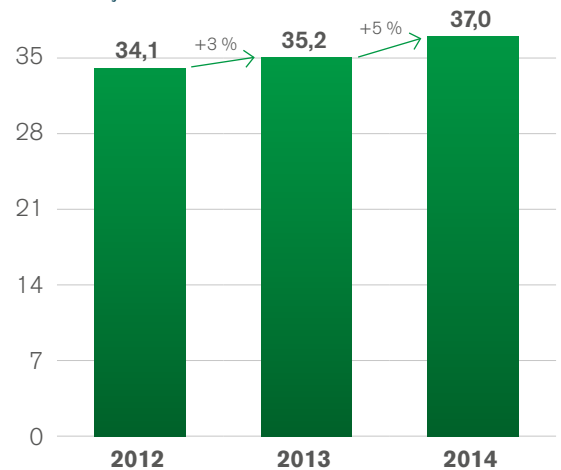
Aantal verkooppunten in België



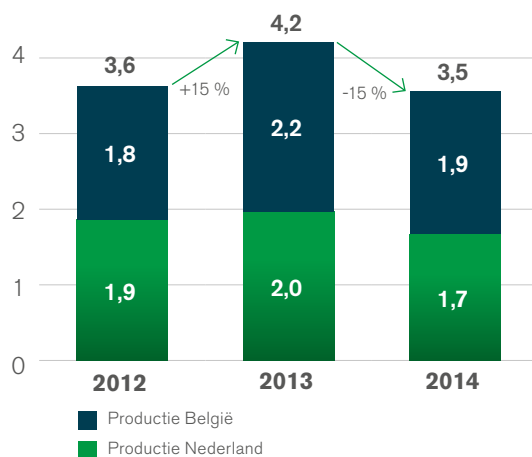
Geconsolideerd balanstotaal (in miljard euro)



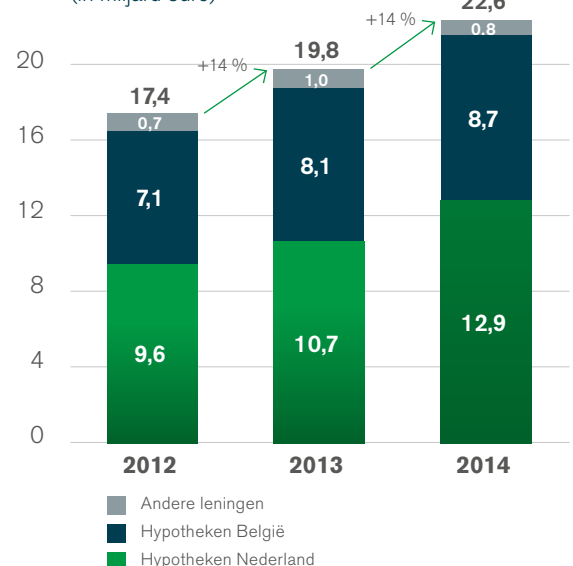
Ingezamelde gelden van het publiek (in miljard euro)



Productie hypotheek (in miljard euro)



Kredieten aan particulieren (in miljard euro)



Inhoud

1. Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur	5
2. Argenta's missie en visie	7
3. Argenta in 2014	8
3.1 Chronologisch overzicht	8
3.2 Comprehensive assessment door de ECB	10
3.3 De bankenheffing	11
4. Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep	13
4.1 Groepsstructuur op 31 december 2014	13
4.2 Internationaal netwerk	14
5. Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten	16
5.1 Strategie	16
5.2 Compliance & integriteit, Risk & validatie en Interne audit	24
5.3 Commerciële organisatie	29
5.4 Financiën	36
5.5 Informatie en communicatietechnologie	41
6. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank	42
6.1 Impact van het algemeen financieel-economisch kader	42
6.2 Rating	42
6.3 Bankieren, sparen en beleggen	43
6.4 Lenen	45
7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties	47
7.1 Impact van het algemeen financieel-economisch kader	47
7.2 Verzekeren	47
7.3 Actuarieel	50
7.4 Actuariële functie	50
8. Algemeen financieel-economisch kader	51
9. Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	55
10. Corporate governance	61
10.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta	61
10.2 Audit, risk en compliance-comité	66
10.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité	68
10.4 Directiecomités van de Argenta Groep	69
10.5 Individueel overzicht van de Argenta vennootschappen	72



11. Toelichting jaarrekeningen	73
11.1 Bespreking van de enkelvoudige jaarrekening	73
11.2 Bespreking van de geconsolideerde jaarrekening	73
12. Risicobeheer	75
12.1 Identificatie van risico's eigen aan de activiteiten van Argenta	75
12.2 Risicobeheer van de risico's van de Argenta groep en zijn entiteiten	82
13. Overige informatie	90
13.1 Kapitaalverhogingen	90
13.2 Verwerving van eigen aandelen	90
13.3 Toepassing van artikel 134 van het wetboek van vennootschappen	90
14. Jaarrekeningen 2014	92
15. Argenta en duurzaamheid – bijkomende informatie	124
15.1 Organisatie	124
15.2 Engagement in de maatschappij	124
15.3 Duurzaamheidsactieplan 2013-2015	128
15.4 Rapporteringsbasis	133
15.5 Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholderconsultatie	134
15.6 Kerndoelen en waarden	140
16. Bijlagen jaarrekening	144
17. Afstemming met GRI-rapportering versie 4	149
18. Contactgegevens	175
18.1 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	175
18.2 Klachtenbeheer	175



Overeenkomstig artikel 95, 96 en 119 van het Wetboek van Vennootschappen stelt de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (hierna de Vennootschap) dit verslag op over de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening, gericht aan de aandeelhouders van de Vennootschap en haar dochtervennootschappen.

Het jaarverslag is een gecombineerd verslag in de zin van art. 119, laatste lid van hetzelfde Wetboek en verstrekt de vereiste gegevens afzonderlijk voor de Vennootschap, die samen met haar dochtervennootschappen het geconsolideerd geheel (hierna de Argenta Groep, Argenta of de Groep) vormt.



Het duurzaamheidsverslag is geïntegreerd in het jaarverslag. De inhoud die betrekking heeft op duurzaamheid is omkaderd en aangeduid met dit logo.

Verdere informatie over de jaarverslagen van de vennootschappen, opgenomen in de consolidatiekring, kunt u opvragen bij de raad van bestuur van de Vennootschap.

1. Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur



bankengroepen in Europa over. Zij ondergingen alle een *comprehensive assessment* dat bestond uit een activakwaliteitsbeoordeling (AQR of *Asset Quality Review*) en een stresstest. De resultaten waren bemoedigend voor de meeste banken. Argenta, dat ook de testen onderging, scoorde ruim boven de opgelegde vereisten en bleek de beste van de Belgische en Nederlandse klas. De kernkapitaalratio CET1 bleef na de AQR bijna gelijk (van 24,3 % naar 24,1 %) en zelfs onder een negatief stress-scenario handhaaft Argenta een CET1-ratio van 14,7 %. Dat is het bewijs van Argenta's voortreffelijke solvabiliteit en betrouwbaarheid als gezinsbank.

Ook Argenta's rating werd opwaarts herzien. Standard & Poor's behield doorheen de financiële crisis Argenta's rating van BBB+, maar verhoogde die in april 2014 naar A-. Met een verdere verbetering van de kapitaalratio heeft Argenta, volgens Standard & Poor's, een grotere buffer om een eventuele nieuwe crisis aan te kunnen.

Waakzaamheid blijft geboden. Des te meer in een tijd van extreem lage rentetarieven die voor alle financiële instellingen een bijzondere uitdaging vormen wegens de druk op het toekomstig financieel rendement. De winstmotor van Argenta blijft een voldoende rentemarge. Met een actiefsamenstelling die voornamelijk berust op kredietverstrekking heeft Argenta alleszins de juiste strategische keuze gemaakt. Ook het bank- en verzekeringsmodel blijft bijzonder krachtig, met een nog meer geïntegreerde aanpak van de verzekeringstak en de bankactiviteit.

Argenta bleek ook in 2014 een winnaar, zowel qua rentabiliteit als solvabiliteit. Onder BGAap steeg de netto-groepswinst met 59 % naar een uitzonderlijk niveau van 250 miljoen euro. Het rendement op eigen vermogen bedraagt 16,1 %.

De nettowinst (onder IFRS) bleef ongeveer stabiel op 215,2 miljoen euro.

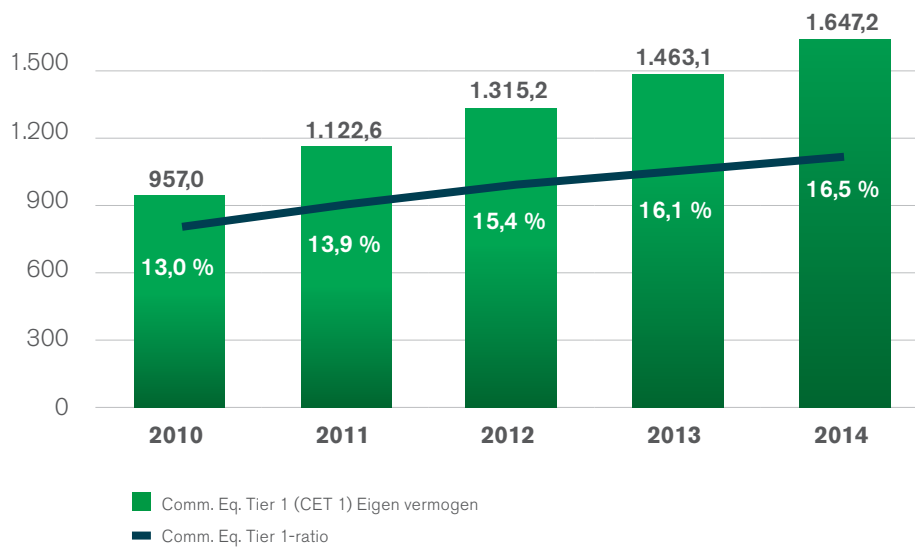
Het eigen vermogen groeide, dankzij de volgehouden politiek van winstreservering, met 184 miljoen euro aan tot ruim 1,6 miljard euro. De *common equity tier 1-ratio* steeg verder tot 16,5 %.

2014 was een geanimeerd jaar voor de economie en de financiële markten. Een ongeziene reeks recordkoersen in de VS werd ontsierd door enkele scherpe correcties. En de Europese aandelenbeurzen geraakten ontkoppeld van de Amerikaanse. Aan de andere kant van de oceaan nam het economische herstel een vastere vorm aan. Aan deze kant, in Europa, is er echter geen onmiddellijke hoop op een fundamenteel herstel van de bedrijfswinsten, maar blijven heel lage rentevoeten de orde van de dag. Conjunctuurindicatoren moesten het hele jaar worden bijgestuurd door opgelegde besparingen in de eurozone en de vrees voor nog meer kapitaalverhogingen in de financiële sector. Een duurzaam economisch herstel blijft een hele uitdaging.

Om de financiële sector verder te kunnen saneren, nam de Europese Centrale Bank (ECB) in november het toezicht op de ruim 120 belangrijkste



Kernkapitaal (CET 1) en ratio (in miljoen euro)



Een ijzersterk platform voor verdere groei.

Argenta weet waar zijn succes vandaan komt. Het koestert krachtige cultuurwaarden: eenvoud, transparantie, soberheid en eerlijkheid. Deze waarden zijn de hoekstenen waaraan de Groep zijn werking en aanbod aftoetst en maken van Argenta een duurzame onderneming, op verscheidene vlakken. Via een duurzaamheidsactieplan zorgt Argenta voor een duurzame ontwikkeling van de organisatie, als werkgever, als cliëntgerichte dienstverlener en als motor van de reële economie.

Naast duurzaamheid is cliëntentevredenheid een belangrijke beleidsas. Argenta blijft focussen op de dienstverlening aan gezinnen in België en Nederland. Ervoor zorgen dat de cliënten tevreden zijn, dat zij voelen dat Argenta betrokken is bij hun financiële noden, is de belangrijkste uitdaging. Zelfs in een tijd van doorgedreven digitalisering. Dit is een weg die ook de Argenta-cliënt wil inslaan, maar in een model waarbij digitale informatieverstrekking en persoonlijk, face-to-face, advies naadloos op elkaar aansluiten. Zodat de cliënten kunnen kiezen waar ze hun informatie willen vandaan halen en hoe ze graag geadviseerd worden.

Argenta blijft dus investeren in langetermijnrelaties met zijn cliënten en blijft kijken, onder andere via cliëntentevredenheidsenquêtes, hoe zijn service nog kan verbeteren zodat cliënten het juiste advies op het juiste moment krijgen.

Ook in de aandeelhoudersstructuur blijft Argenta continuïteit garanderen. Op 23 mei 2014 overleed geheel onverwacht Florentina Van Gestel, de levenslange partner en sinds 2013 de weduwe van Karel Van Rompuy. In de familiale holding boven Argenta werd een nieuwe governancestructuur geïnstalleerd en werden twee externe bestuurders, waaronder de voorzitter, aangesteld. Op deze manier onderstreept de tweede generatie van de familie Van Rompuy zijn engagement en de blijvende band tussen de familie en Argenta, ook over de volgende generaties.

Het zijn uitdagende tijden voor de financiële sector, ook voor Argenta. Maar met zijn strategie, zijn commerciële, operationele en financiële beleid en de toewijding van al zijn medewerkers, zowel in de kantoren als in de hoofdzetel, bewijst Argenta andermaal zijn waarde als solide financiële partner van de gezinnen.

Jan Cerfontaine
Voorzitter raad van bestuur



2. Argenta's missie en visie

Argenta is een bank- en verzekeringsgroep die duurzaam actief wil zijn in markten die het kent en begrijpt, nl. in België, Nederland en Luxemburg. In België wil Argenta de beste bank-verzekeraar voor gezinnen zijn met de hoogste cliënttevredenheid. Het streeft naar hechte en levenslange cliëntrelaties via een meerpijlerstrategie waarbij de basisbankdienst gratis is, het productaanbod eenvoudig, beperkt en behoeftedekkend is en waarin advies centraal staat.

In Nederland wil Argenta een uitstekende hypotheekbank zijn met langetermijnrelaties met particuliere cliënten. In Luxemburg wil het een uitstekende fondsbeheerder zijn. Argenta maakt hierbij de volgende strategische keuzes:

Aanbod van eenvoudige en transparante producten aan gezinnen

De producten zijn duidelijk voor de cliënten en gericht op financiële basisbehoeften in alle levensfasen.

Duurzame cliëntenrelatie

Bij Argenta staat de cliënt centraal, hij kan bij Argenta steeds terecht voor persoonlijk advies. Er is steeds een kantoor binnen handbereik, op 10 minuten afstand. Digitale apps verhogen de bereikbaarheid van Argenta nog voor de cliënt. Argenta wil al zijn cliënten voorkomend behandelen. Het Ethisch Handvest beschrijft wat cliënten mogen verwachten en welke houding de kantoorhouders en hun medewerkers moeten aannemen. Wie bij of voor Argenta werkt, onderschrijft de gedragscode uit het Handvest.

Distributie en advies door lokale zelfstandige kantoorhouders

In België worden de producten verdeeld en de adviezen verstrekt via lokale zelfstandige kantoorhouders. In Nederland via onafhankelijke tussenpersonen. Deze zelfstandigen staan in voor het persoonlijk contact met hun cliënten en bouwen hun eigen goodwill op. De eigenheid van deze distributiestrategie leidt tot een grote

cliënttevredenheid, en tot spontane mond-tot-mondreclame.

Kansen voor medewerkers

Argenta coacht zijn werknemers, kantoorhouders en medewerkers op alle niveaus. Argenta biedt hen kansen om hun talenten te ontplooiën en verloont correct, maar zonder bonuscultuur.

Veiligheid als strategisch element

Argenta behoort tot de veiligste banken van de Europese Unie met een heel sterk kapitaal en veel liquiditeit. Tijdens de recente financiële crisis deed Argenta nooit een beroep op staatssteun.

Soberheid en lage kosten

Argenta voert een sober beleid en streeft een lichte kostenstructuur na die de cliënt ten goede komt.

Proces Excellentie

Argenta streeft naar eenvoudige en efficiënte processen waarbij zorgvuldig wordt omgegaan met middelen, de betrokkenheid van medewerkers het verschil maakt en de waarde voor de cliënten telkens opnieuw wordt gemaximaliseerd.



3. Argenta in 2014

3.1. Chronologisch overzicht

Januari

- Een replicatingmodel voor spaarrekeningen en een econometrisch prepaymentmodel voor hypotheke in Nederland wordt geïmplementeerd binnen het renterisicobeheer van ALM.
- Een nieuw e-learningplatform wordt in gebruik genomen.

Februari

- Human Resources wordt Organisatie & Talent en krijgt een nieuwe organisatiestructuur.

Maart

- De raad van bestuur keurt het Strategisch Plan België goed binnen het kader van de Argenta 2020-langetermijnstrategie.
- De financiering van de eerste publiek-private samenwerkingsdeal voor het zwembad van Hoogstraten wordt afgesloten.
- Een nieuw rekruteringssteam start binnen Argenta dat onder meer actief inzet op de werving van nieuwe kantoorhouders.
- Johan Heller en Gert Wauters spreken op een debat rond bonuscultuur van Universiteit Antwerpen.

April

- Standard & Poor's verhoogt de rating van Argenta Spaarbank van BBB+ / A-2 naar A- / A-2 op basis van sterke kapitaalratio's en goede winstcijfers.
- Argenta biedt haar medewerkers een nieuwe hospitalisatieverzekering van DKV aan.
- Rafaël Vanderstichele worden benoemd als onafhankelijk bestuurder.

Mei

- Pentana vision, een overkoepelende risicodatabank voor opvolging acties en aanbevelingen, wordt in gebruik genomen.

Juli

- Zoals vereist door de bankenwet van 25 april 2014 stelt Argenta als voorbereidende en preventieve maatregel een herstelplan op. Dit wordt in juli goedgekeurd door de NBB.
- Een nieuwe directie wordt in het leven geroepen: Digitale bank.

September

- In het kader van het innovatietraject rond schadeverzekeringen introduceert Argenta de digitale schadeaanpak, voor zowel cliënten als kantoorhouders. Ook start men met een expertise op afstand.
- De app Argenta Bankieren wordt gelanceerd voor iOS en Android.
- De directie Programma- en projectmanagement wordt 'PMO en Strategie' en komt onder leiding van de CEO.



Oktober

- Argenta Assuranties ontvangt de DECAVI©-award voor AFP Farma-Chemie Aandelen in de categorie 'Levensverzekering gekoppeld aan een beleggingsfonds – type high risk'.
- De resultaten van het ECB Comprehensive Assessment worden publiek gemaakt. Argenta behoort tot de beste van de klas.
- Argentabank Luxembourg stopt als betaalagent voor de obligatieleningen van Argenta Nederland en Argentabank Luxembourg. De niet-uitbetaalde tegoeden worden overgedragen aan de consignatiekas van de Luxemburgse staat.
- Een nieuwe directie, Beleggingshuis, ziet het licht. Zij zal een servicemodel voor meer vermogende cliënten ontwikkelen.
- Emiel Walkiers wordt benoemd als onafhankelijk bestuurder.
- De PPC (ProductPrijsComponententabel) wordt uitgerold naar de prijszettingcomités. Hierin worden de realisaties in het FTP en kostenallocatieproject opgenomen.
- Argenta organiseert de Week van de duurzaamheid.
- Argenta organiseert een seminarie rond verantwoord investeren, duurzaam beleggen en financiële ethiek, in samenwerking met Antwerp-ITCCO voor meer dan 40 deelnemers uit verschillende sectoren.

November

- Het Finance Master Plan wordt opgestart met een snellere boekhoudkundige afsluit en aanlevering van managementinformatie tot gevolg.
- Argentabank Luxembourg krijgt van de Luxemburgse toezichthouder het akkoord voor de oprichting van een beheervenootschap.
- Argenta Spaarbank lanceert de Golden kredietkaart.

December

- Anne Coppens wordt benoemd als uitvoerend bestuurder, Carlo Henriksen als onafhankelijk bestuurder.
- Argentabank Luxembourg informeert de Luxemburgse toezichthouder dat ze vanaf 31 december afstand doet van haar banklicentie en zich op 1 januari 2015 omvormt in Argenta Asset Management.
- Argenta-Life Luxembourg dat zijn activiteiten in 2013 stopzette, wordt ontbonden.
- Voor de vierde keer op rij wordt Argenta verkozen tot 'Bank van het jaar'.
- Het Resourcecomité gaat van start.



3.2. Comprehensive assessment door de ECB

Argenta doorstaat feilloos beoordeling ECB

In de nasleep van de financiële crisis heeft de ECB het toezicht van de nationale toezichthouders over de belangrijkste Europese banken overgenomen. Die overdracht ging in op 4 november 2014.

“Argenta wil een duurzame bank en verzekeraar zijn, waarbij de veiligheid een strategisch element vormt. Alle Argenta-medewerkers spannen zich hier dagelijks voor in.”

Johan Heller
CEO

Argenta Spaarbank scoorde ruim boven de door de ECB opgelegde vereisten door toedoen van haar sterke kapitaalpositie bij de start, de minimale aanpassingen vanuit de activakwaliteitsbeoordeling (AQR – *asset quality review*) en de goede recurrente winstgevendheid bij de stresstest. Deze goede scores bevestigden eens te meer dat Argenta een van de veiligste banken is en de beste leerling van de klas in België.

“Argenta kon de voorbije jaren een zeer hoge kapitaalratio voorleggen die aantoont dat we financieel heel solvabel zijn. We stelden verheugd vast dat de ECB en de Nationale Bank van België (NBB) de kwaliteit van onze activa bij deze doorlichting zoals verwacht als heel gezond hebben beoordeeld.”

Geert Ameloot
CFO

De beoordeling door de ECB omvatte twee luiken: enerzijds de AQR die de kwaliteit van de activa op het einde van 2013 beoordeelde, anderzijds een stresstest die de weerbaarheid mat bij een zware economische terugval. Daarbij werd als maatstaf de kernkapitaalratio (CET1) gehanteerd die de sterkte van de bank uitdrukt om onverwachte verliezen op te vangen.

De impact van de activakwaliteitsbeoordeling bij Argenta, in het bijzonder van de portefeuille woonkredieten en de beleggingsportefeuille, was uiterst gering. De CET1-ratio daalde als gevolg van de activakwaliteitsbeoordeling van 24,3 % naar 24,1 % ten opzichte van het vereiste minimum van 8 %.

“De activakwaliteitsbeoordeling gekoppeld aan de stresstest is een complete maar strenge oefening geworden. De opgelegde stress gaat boven wat Argenta zelf als mogelijk acht binnen het door de ECB vooropgesteld macro-economisch scenario.”

Gert Wauters
CRO



van links naar rechts:
Gert Wauters - CRO, Geert Ameloot - CFO, Johan Heller - CEO



Voor de stresstest simuleerde de ECB een aantal macro-economische basisscenario's die reflecteren hoe de economische situatie er eind 2016 zou kunnen uitzien. Bij die stresstest behaalde Argenta een CET1-ratio van 20,1 %. Ook bij het zogenaamde 'adverse' of sterk negatief scenario tegen eind 2016 behield Argenta Spaarbank een CET1-ratio van 14,7 %, ruim boven het minimaal vereiste niveau van 5,5 %.

Kernkapitaalratio's Argenta CET 1-ratio (op IRB-basis)	Vereist niveau	Argenta-niveau
Voor activakwaliteitsbeoordeling	8 %	24,3 %
Na activakwaliteitsbeoordeling	8 %	24,1 %
Onder basisstress-scenario	8 %	20,1 %
Onder negatief stress-scenario	5,5 %	14,7 %

3.3. De bankheffing

De Belgische bankheffing werd na de financiële crisis van 2008 fors verhoogd als tegenprestatie voor de staatsgarantie op het spaargeld.

Het depositogarantiesysteem ("DGS") houdt rekening met de risico's die financiële instellingen voor de samenleving creëren. Met haar voorzichtig risicoprofiel behoorde Argenta Spaarbank voor alle beschouwde

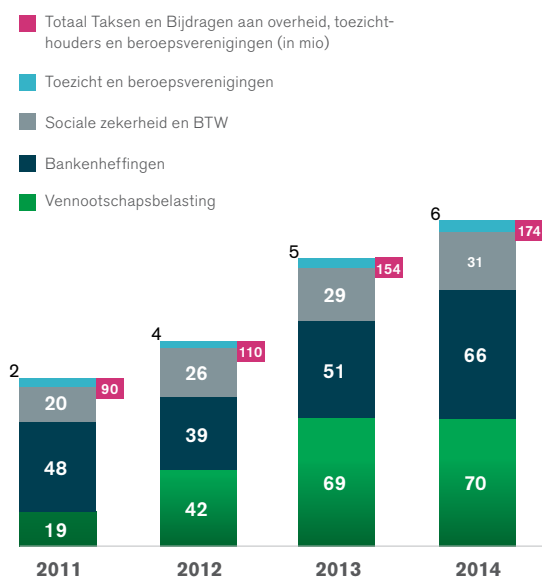
risicofactoren tot de beste klasse (zeer laag risico volgens het KB van 22 april 2012). In 2014 bedroeg de bijdrage aan het DGS voor Argenta 19,88 miljoen euro. Daarnaast betaalt Argenta Spaarbank de klassieke abonnementsstaks op de geregementeerde spaarboekjes. Deze werd in 2014 op een bijzonder hoog niveau gebracht, louter vanuit budgettaire motieven bij de federale overheid, van 0,08 %, naar 0,1929 %. In 2014 bedroeg de abonnementsstaks voor Argenta Spaarbank 41,79 miljoen euro (incl. de jaarlijkse taks op de kredietinstellingen van 0,0435 %).

Ten slotte betaalt Argenta Spaarbank een bijdrage voor de stabiliteit van de financiële sector (FSC). Deze werd vanaf 1 januari 2014 op 0,0325 % gebracht en risicogelateerd gemaakt voor systeemrelevante banken. In 2014 bedroeg de FSC voor Argenta 0,65 miljoen euro.

Ook Argenta Assuranties betaalde in 2014 een DGS van 4,00 miljoen euro en een jaarlijkse taks van 1,29 miljoen euro.

De effectieve bankheffing voor Argenta bedraagt in 2014 – na een aantal recuperaties ten belope van 1,15 miljoen euro – in totaal 66,46 miljoen euro of 21 % op een totale brutowinst van 320 miljoen. Dit is ongekend hoog.

Het geheel aan bankheffingen zorgt voor een ongelijke behandeling van banken. Banken die zich uitsluitend of vooral richten tot particuliere spaarders, worden ondanks de uitspraak van het Grondwettelijk Hof over het DGS



De effectieve belastingvoet voor Argenta is 24 % exclusief bankheffing en 45 % inclusief bankheffing. De bankheffing stijgt met 32 %.

Vanaf 2015 zal er ook sprake zijn van een Europees geharmoniseerde depositogarantiebijdrage en een zuiver Europese resolutiebijdrage voor het resolutiefonds 'SRF' (*single resolution fund*). Dit zal de bankheffing nog doen toenemen.

De grafiek hiernaast geeft het totaal weer aan taksen en bijdragen aan de overheid: bijdragen aan toezichthouders en beroepsverenigingen, bijdragen voor sociale zekerheid en BTW, bankheffing en vennootschapsbelasting.

in 2012, nog altijd ongelijk behandeld en beduidend zwaarder getroffen door de diverse bankentaksen dan de universele banken.

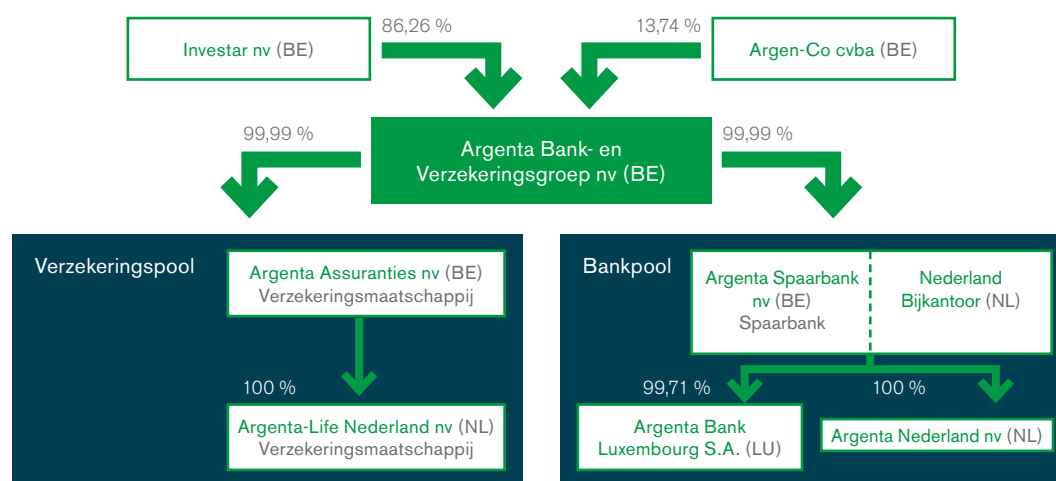
Eind januari 2014 hebben zeven Belgische spaar- en retailbanken, waaronder Argenta Spaarbank, een nieuwe

procedure voor het Grondwettelijk Hof ingeleid om de verhogingen van de abonnementstaks, ingevoerd door de wet van 30 juli 2013 te laten vernietigen. In 2014 kwam er geen wijziging. Anderzijds wordt – nogmaals – een bijkomende bijdrage van de banksector verwacht voor de begroting van 2015 en verder.



4. Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep

4.1. Groepsstructuur op 31 december 2014



De aandelen van de Argenta Groep (bestaande uit de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (hierna "de Vennootschap"), de Bankpool rond Argenta Spaarbank en de Verzekeringspool rond Argenta Assuranties) zijn voor ongeveer 86 % in de handen van de Investeringsmaatschappij Argenta (hierna Investar), een gemengde financiële holding van de familie Van Rompuy.

De aandelen van de Argenta Groep zijn voor ongeveer 14 % in handen van de Argenta Coöperatieve (hierna Argen-Co). Die heeft het statuut van een erkende coöperatieve vennootschap conform de wet van 20 juli 1955 over de Nationale Raad voor de Coöperatie.

De Vennootschap is de beleidsholding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten omvatten Interne audit, Compliance & integriteit, Risk & validatie, Juridische zaken en Organisatie & talent, die voor alle vennootschappen van Argenta centraal georganiseerd zijn.

De Vennootschap heeft het statuut van een gemengde financiële holding, een moederonderneming die geen gereglemeerde

onderneming is en die aan het hoofd staat van een financieel conglomeraat conform art. 3, 39° van de Bankwet. De Vennootschap consolideert en staat in voor het gemeenschappelijke aansturen van zijn dochtervennootschappen Argenta Spaarbank, een Belgische kredietinstelling, en Argenta Assuranties, een Belgische verzekeringsonderneming. Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties hebben op hun beurt verscheidene dochtervennootschappen.

Argenta Spaarbank heeft haar dochtermaatschappij Argentabank Luxembourg vanaf 1 januari 2015 omgevormd tot Argenta Asset Management, een Luxemburgse vennootschap die instaat voor het beheer en de centrale administratie van de Argenta ICB's Argenta Fund en Argenta Fund of Funds. Daarnaast heeft Argenta Spaarbank een dochter Argenta Nederland, een Nederlandse SPV voor de uitgifte van obligatieleningen. Argenta Spaarbank heeft ook een bijkantoor in Nederland. Argenta Spaarbank, haar 2 dochtervennootschappen en haar bijkantoor vormen samen de Bankpool.

Argenta Assuranties houdt een participatie aan in Argenta-Life Nederland, een verzekeringsonderneming naar Nederlands recht. Samen vormen ze de Verzekeringsspool.

Argenta-Life Luxembourg die haar activiteiten al in 2013 had stopgezet, werd op 31 december 2014 ontbonden.

Alle participaties binnen de Argenta Groep zijn (quasi) 100 %-participaties zodat geen (andere dan zuiver formele) minderheidsbelangen moeten worden gerapporteerd.

De geografische markten waarin Argenta actief cliënten benadert, zijn België en Nederland.

De directiestructuur is in 2014 grondig gewijzigd om het hoofd te bieden aan de groei van Argenta en de steeds complexer wordende juridische en financiële wereld. In eerste instantie zijn een aantal extra directies gecreëerd: Proces excellentie, Juridische zaken, Kredietrisicobeleid, extra ICT-directies, Beleggingshuis en Digitale bank. Anderzijds is de directie Beleggen samengevoegd met de directie 'Sparen en Betalen'. De aparte directies Productmanagement bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn samengesmolten tot één directie Productmanagement. Het aantal vrouwen op directeursniveau en in het directiecomité is stabiel gebleven op 10.

4.2. Internationaal netwerk

4.2.1. Gegevens over het bestaan van bijkantoren

De Vennootschap noch Argenta Assuranties hebben bijkantoren.

Argenta Spaarbank heeft sinds 2003 een bijkantoor in Nederland. Het is gevestigd in Breda, Essendonk 30. Sinds april 2006 werd de nieuwe productie van hypotheek ook effectief bij het Nederlandse bijkantoor ondergebracht.

Bijkantoor Nederland

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en ook een belangrijke groeiemarkt, met een gecontroleerde en geleidelijke groei in aangetrokken gelden en hypotheek. Sinds 1997 verstrekt Argenta Spaarbank hypotheek in Nederland. Argenta biedt haar hypotheek aan via een 600-tal adviseurs van De Hypotheker Associatie, Welke en DAK.

4.2.2. Gegevens over buitenlandse vennootschappen

Buitenlandse dochtervennootschappen van Argenta Spaarbank

De retailactiviteit van Argentabank Luxembourg werd in 2011 stopgezet. In 2014 werden de voorbereidingen getroffen om Argentabank Luxembourg naar een beheersvennootschap om te vormen en werd Argenta-Life Luxembourg ontbonden. Argentabank Luxembourg werd per 1 januari 2015 omgevormd in Argenta Asset Management.



“In Nederland willen we niet de grootste zijn ... We willen de beste zijn! Een klantgerichte en kwaliteitsgedreven dienstverlening staat daarom hoog in het vaandel!”

Dietrich Heiser
directeur Operaties Nederland

Argenta Nederland is een emissievehikel naar Nederlands recht. In 2014 is de laatste obligatie vervallen zodat er momenteel geen activiteit is in de entiteit.

Buitenlandse dochtervennootschappen van Argenta Assuranties

Argenta-Life Nederland heeft het statuut van Nederlandse verzekeringsonderneming. Zij is uitsluitend actief in het aanbieden van levensverzekeringen verbonden met hypothecaire kredieten.

Argenta-Life Luxembourg had het statuut van Luxemburgse verzekeringsonderneming. In het laatste kwartaal van 2013 werd de

laatste levensverzekering terugbetaald. Eind 2014 werden alle activiteiten stopgezet en de vennootschap geliquideerd.

Buitenlandse collectieve beleggingsinstellingen, gepromoot door Argenta Spaarbank

Argenta-Fund sicav is een beleggingsvennootschap met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht.

Argenta Fund of Funds sicav is een beleggingsvennootschap met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht. Het is een fonds van fondsen – ook wel dakfonds genoemd. Dit betekent dat tegoeden van diverse compartimenten belegd worden in andere beleggingsinstellingen.



5. Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten

5.1. Strategie

5.1.1. Argenta 2020

In 2013 startte Argenta met een oefening rond een langetermijnstrategie voor Argenta: 'Argenta 2020'. In workshops, klankbordgroepen, coördinatiegroepen en op andere overlegmomenten werden onder begeleiding van een externe strategieconsultant de noden van de organisatie in kaart gebracht. Dit werd de basis voor het strategisch langetermijnplan 'Argenta 2020'. Dat plan werd op 25 maart 2014 door de raad van bestuur goedgekeurd.

De programma's die uit het strategisch plan voortkwamen, geven invulling aan dit plan en staan in voor het bereiken van de vooropgestelde strategische doelen. Veel van die programma's werden nieuw gedefinieerd.

De programma's rond Argenta 2020 worden aangestuurd vanuit de directie Programma- en projectmanagement. Die directie kreeg in 2014 de naam 'PMO en Strategie' en wordt centraal aangestuurd.

Argenta 2020 had ook gevolgen voor de organisatiestructuur en voor de samenstelling en de werking van het directiecomité. In 2014 werden nieuwe bevoegdheden en enkele nieuwe directieposities aan de directieleden toegekend en werden 5 managementteams gevormd. Deze

omvatten de domeinen Commerciële organisatie, Klantenservice, Nederland, Finance en ICT. Nieuwe directies zijn georganiseerd rond Digitale bank, Beleggingshuis, Kredietrisicobeleid, Juridische zaken en ICT.

5.1.2. Proces excellentie

Argenta moet resultaatgericht werken, veranderingen beheren en de juiste keuzes maken over welke veranderingen het verschil kunnen maken. Het moet kunnen meten om een basis te hebben waarop deze veranderingen kunnen bouwen. Om voldoende focus te geven aan de verandertrajecten werd een onafhankelijke directie opgericht: 'Proces excellentie'. Deze directie stuurt alle procesverbeteringen centraal aan voor Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Haar kernactiviteiten zijn:

- het opzetten, beheren en animeren van programma's die structuur bieden aan verbeteren, het structureren van tevredenheidsenquêtes en het Accelerando-programma waarbij medewerkers worden aangezet om hun eigen activiteiten continu te verbeteren;
- het opleiden en coachen van medewerkers in de methodiek van continue verbetering;
- het begeleiden van veranderingsteams binnen de directies;
- het zelf uitvoeren van verbeterprojecten, vooral rond directieoverschrijdende processen.



“Wij zijn goed bezig, maar we kunnen nog beter.”

Tom Jonkers

Werkvereenvoudiger, Proces Excellentie



NPS: tevredenheidsbevraging bij cliënten en kantoorhouders



Een duurzame langetermijnrelatie met kantoorhouders en cliënten is voor Argenta van primordiaal belang.

Om de belangen van cliënten en kantoorhouders niet uit het oog te verliezen, startte Argenta in 2012 met NPS-bevragingen¹. In deze enquêtes wordt gepeild naar de loyaliteit en tevredenheid bij cliënten en kantoorhouders. In de jaarlijkse cliëntenbevraging wordt specifiek de vraag gesteld of de cliënten, op een schaal van 0 tot 10, Argenta zouden aanbevelen aan vrienden of familie. Voor de jaarlijkse kantoorhoudersbevraging is de vraag of de kantoorhouders vrienden of familieleden zouden aanraden om kantoorhouder te worden bij Argenta. Deze vraag wordt telkens aangevuld met enkele open vragen en traditionele tevredenheidsvragen om het resultaat inzichtelijk te maken.

In 2012 behaalde Argenta bij zijn cliënten een NPS-score van 51, in 2013 van 53. In 2014 was er een daling naar 33. Hiermee behoort Argenta nog steeds tot de beste banken in België (beter dan de vier grootbanken, in het midden van de nichebanken).



Duurzaam personeelsbeleid



In 2014 werd de directie Human Resources omgedoopt tot Organisatie & Talent en onderging ze een reorganisatie. De nieuwe naam geeft weer dat een organisatie enerzijds en talenten anderzijds elkaar nodig hebben om zich te ontploien.



¹ NPS staat voor Net Promoter Score. Het is een meetinstrument dat met een enkele vraag een gemakkelijk interpreteerbare tevredenheidsscore bepaalt die doorheen de tijd of tussen verschillende sectoren vergeleken kan worden. Meer informatie vindt u op www.argenta.be bij 'Over Argenta'.

Organisatie & Talent

Organisatie

De directie organiseert centraal het personeelsbeheer en de opvolging van al haar medewerkers.

Het totale personeelsbestand op de zetels naar type werk, arbeidsovereenkomst en land:

		2012	2013	2014
Verdeling per land	België	725	775	830
	Nederland	23	31	32
	Luxemburg	28	25	18
Voltijds/deeltijds	Voltijds	76 %	75 %	75 %
	Deeltijds	24 %	25 %	25 %
Verdeling contracttype	Onbepaalde tijd	99 %	99 %	98 %
	Bepaalde tijd	1 %	1 %	2 %

Inzicht in het personeelsverloop:

		2012	2013	2014
Uit dienst per land	België	68	65	91
	Nederland	2	1	2
	Luxemburg	0	5	4
Uit dienst per geslacht	Man	33	36	41
	Vrouw	37	35	56
Uit dienst per leeftijd	< 30 jaar	18	20	18
	30 - 50 jaar	43	44	69
	>= 50 jaar	9	7	10

Het verloop in Nederland is beperkt. Het verloop in Luxemburg is hoog als gevolg van de gestage afbouw van de distributieactiviteiten in Luxemburg.

In België is het verloop gestegen naar een ogenschijnlijk hoge 11 %. Dat is te verklaren door het groter aantal mutaties van net 2 (kantoren in eigen beheer van Argenta) naar net 1 (kantoren van zelfstandige kantoorhouders): 25 van de 91 uitdiensttredingen betreffen medewerkers die van net 2 naar net 1-kantoren gaan. Daarbij gaan de personeelsleden uit dienst als werknemer, maar werken ze verder voor Argenta in een zelfstandig kantoor als kantoorhouder of werknemer van dat kantoor. Uitgezuiverd komt dit op een verloop van 8 %. Dit is het resultaat van een actieve retentiepolitiek met een open bedrijfscultuur, investeringen in opleidingen en coaching, leiderschapontwikkeling en een marktconforme loonpolitiek.

Loonpolitiek

De raad van bestuur van de Argenta Groep stelt op advies van het Remuneratiecomité de algemene beginselen van het beloningsbeleid voor kaderleden en bedienden vast en ziet toe op de implementatie ervan (hierna de "Loonpolitiek").

De Loonpolitiek bepaalt welke barema's van toepassing zijn voor welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het niveau van vereiste scholing en de benodigde specialisatie in een functie. Argenta streeft ernaar zijn medewerkers te vergoeden op een marktconforme manier. Dat wil zeggen dat de gehanteerde lonen in het verlengde liggen van de vergoeding elders voor gelijkaardige functies.

Het loon van de medewerkers, bedienden, kaderleden en directieleden van de Argenta Groep bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Binnen Argenta is er geen variabele verloning.





“Reculer pour mieux sauter” vat voor Argenta het afgelopen jaar samen. 2014 was een jaar van grondige voorbereidingen op een aantal grote vernieuwingen die vanaf 2015 op het programma staan. Dat gezamenlijke streven naar dezelfde doelen zorgt ervoor dat we samen groeien, als werknemers en als bedrijf.”

Davina De Block

Senior recruiter Organisatie & talent

Wegens de technische bedrijfseenheid en praktische redenen van onder meer mutaties tussen de vennootschappen van Argenta is de Loonpolitiek van Argenta primair afgestemd op de cao van de spaarbanken (PC 308).

Loonbeleid voor kaderleden en bedienden

Organisatie & talent stelt voor alle functies binnen alle werkmaatschappijen van Argenta het ontwerp van de Loonpolitiek en eventuele wijzigingen in functie van de interne en externe omstandigheden voor.

De nota inzake het strategisch HR-beleid werd gebracht op de raad van bestuur van januari 2014 en schetst de uitdagingen voor het HR-management en de concrete projecten van 2014 die daar een antwoord op moeten bieden, inclusief loopbaanpaden en loonbeleid. In 2014 werden verdere stappen genomen inzake de identificatie van de sleutelfuncties, de identificatie van de toptalenten en specifieke groepen (directeuren, jonge universitaire en functies met arbeidsmarktschaarste).

Voor de Identified Staff zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor andere functies binnen de Argenta Groep. De individuele objectieven worden bij Argenta geformuleerd op een manier die de onafhankelijke werking niet in de weg kan staan.

Extralegale voordelen

Alle personeelsleden van Argenta genieten naast de gewone vergoeding – maandloon, enkel en dubbel vakantiegeld, een dertiende maand – een

hospitalisatieverzekering, een groepsverzekering en maaltijdcheques. De hospitalisatieverzekering kan worden uitgebreid voor het hele gezin. Voor bepaalde functies kunnen bedrijfswagens worden toegekend.

De pensioenplannen (met vaste bijdrage) worden in België geregeld door de Wet van 28 april 2003 betreffende de Aanvullende Pensioenen (de zogenaamde “de WAP”). Krachtens artikel 24 van die wet moet de werkgever een gemiddeld minimumrendement van 3,75 % op de werknemersbijdragen en van 3,25 % op de werkgeversbijdragen garanderen. Het wettelijk gegarandeerd minimumrendement kan enkel bij koninklijk besluit worden gewijzigd. Bij zo'n wijziging zullen de nieuwe percentages vanaf de datum van die wijziging van toepassing zijn op bijdragen uit het verleden en op de toekomstige bijdragen.

Dit gegeven kreeg onlangs meer belangstelling omdat bij verschillende verzekeringsondernemingen de technische rentevoet voor groepsverzekeringscontracten daalde tot een niveau onder het wettelijk gewaarborgd minimumrendement voor Belgische toegezegde bijdrageregelingen. Er werd voor toestand 31 december 2014 een beoordeling gedaan door de externe verzekeraar van de toereikendheid van de technische reserves van de groepsverzekering. Op basis van deze beoordeling werd er geen bijkomende kost en verplichting geboekt.

Personeelsleden genieten voor de producten en diensten van de Argenta Groep de beste tarieven die voor het cliënteel gelden.



Welzijn op het werk

De stabiele en lage absentie bij Argenta-medewerkers is een indicator van welbevinden op het werk. Onderstaande figuur geeft het gemiddeld aantal dagen afwezigheid per medewerker weer. In 2014 waren dat gemiddeld 12 dagen.

Gemiddeld aantal dagen afwezig per jaar



Ook een hoge retentie na ouderschapsverlof is een signaal van welzijn op het werk. Deze is in 2014 gestegen tot op het hoogste niveau.

Retentie na ouderschapsverlof	2012	2013	2014*
Voltijds ouderschapsverlof (in aantal)	13	23	21
Man	3	6	6
Vrouw	10	17	15
Uit dienst binnen de 12 maanden	2	1	0
Retentiegraad	85 %	96 %	100 %

*actuele situatie op 31/12/2014

Vertrouwenspersoon voor Argenta-medewerkers

Medewerkers kunnen situaties van niet-ethisch handelen melden aan een vertrouwenspersoon binnen Argenta. Het aantal meldingen blijft beperkt maar neemt licht toe van 5 klachten in 2013 naar 7 klachten in 2014. We kunnen stellen dat, tegenover 2012, medewerkers sneller hun weg vinden naar de vertrouwenspersonen, ze mondiger worden en sneller een kanaal zoeken om problemen onder de aandacht te brengen.

Aantal informele en formele klachten via vertrouwenspersoon	2012	2013	2014
Aantal opgeloste klachten	2	5	7
Aantal klachten in behandeling	0	1	0
Totaal aantal klachten	2	6	7



Talent

Mensvriendelijk ondernemen

Argenta gaat met zijn medewerkers en kantoorhouders een duurzame relatie aan. Zij staan in voor inzet, teamgeest, loyaliteit, zin voor initiatief en verantwoordelijkheid en stellen zich op de best mogelijke manier ten dienste van de cliënt. Bovendien benadrukt Argenta dat zij zich hoeden voor belangenvermenging.

Mensvriendelijk ondernemen met respect voor de medewerkers, de kwaliteit van de arbeid en het welzijn van de medewerkers is een prioriteit voor Argenta. Daarom streeft het ernaar de medewerkers te motiveren, optimaal gebruik te laten maken van competenties en talenten en talrijke mogelijkheden te bieden voor verdere ontplooiing via een uitgebreid pakket aan opleidingen.

Competentiebeleid

Het competentiebeleid sluit naadloos aan bij het bovenstaande. Door het definiëren van de competenties die medewerkers nodig hebben om mensvriendelijk te ondernemen, kunnen ze hierop beter gecoacht worden. Daarnaast zorgt het competentiebeleid voor transparantie inzake wat Argenta verwacht van haar medewerkers, vandaag en in de toekomst. Doordat medewerkers weten wat van hen verwacht wordt, kunnen ze zelf stappen ondernemen in hun ontwikkeling, hebben ze een beter zicht op jobopportunities en doorgroeimogelijkheden.

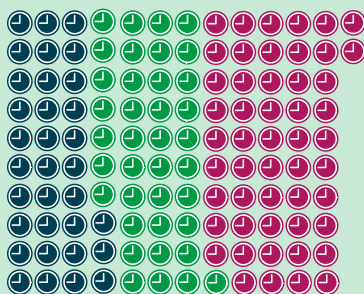
In 2014 werden 4 generieke competenties vastgelegd. Dit zijn de competenties die kenmerkend zijn voor Argenta en waar elke medewerker op gecoacht wordt, ongeacht de functie die hij uitoefent:

- Klantgerichtheid tonen
- Resultaatgericht werken
- Samenwerken
- Zichzelf ontwikkelen

In 2015 wordt het competentiebeleid verder uitgewerkt, waaronder onder andere de doorvertaling van de competenties tot op functieniveau hoort.

Leren en ontwikkelen

Gemiddeld aantal trainingsuren per bediende



De medewerkers kunnen meebouwen aan de groei van Argenta. Het bedrijf stimuleert hen ook zich persoonlijk verder te ontwikkelen. Ze worden geholpen door trainingen, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en interacties met leidinggevenden.

Het aantal trainingsuren steeg sterk de afgelopen jaren. 2014 haalt een absoluut record met een gemiddelde van 51

trainingsuren per bediende. Het gaat onder andere om vaardigheidstrainingen, waarop elke medewerker kan inschrijven in overleg met zijn leidinggevende. Het aanbod is zeer uitgebreid en omvat onder meer overtuigend communiceren, ontdek uw talenten, lean six sigma-opleidingen en coachend leidinggeven.

Elke directie heeft bijkomend een opleidingsbudget. Dit budget wordt gebruikt voor externe opleidingen.





Gelijkekansenbeleid en diversiteit

Argenta streeft er vooral naar om de juiste mensen aan te trekken en op de juiste plaats te zetten. Argenta is ervan overtuigd dat diversiteit belangrijk is.

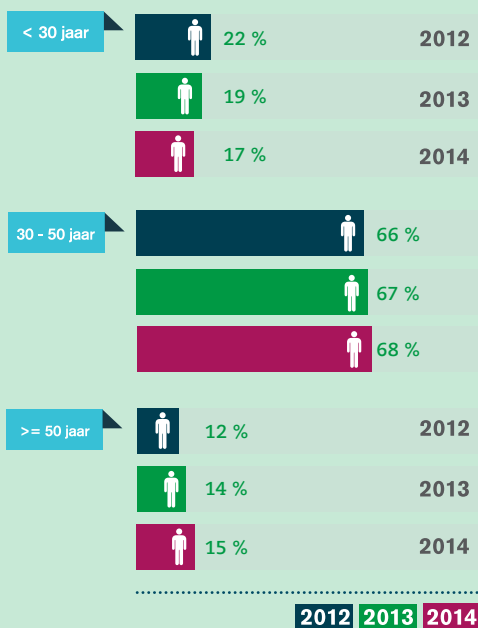
Daarom maakt Argenta bij rekrutering geen onderscheid in functie van geslacht, leeftijd, lichamelijke beperking, gewicht, afkomst en woonplaats. Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring.

Argenta vindt het, met het oog op de continuïteit van de organisatie, van groot belang dat al haar leidinggevendenden om kunnen gaan met de diversiteit onder hun medewerkers.

Haar personeelsbestand bestaat dan ook uit een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke werknemers van verschillende leeftijd, afkomst en geloofsovertuiging.

Leeftijdsgroepen binnen Argenta

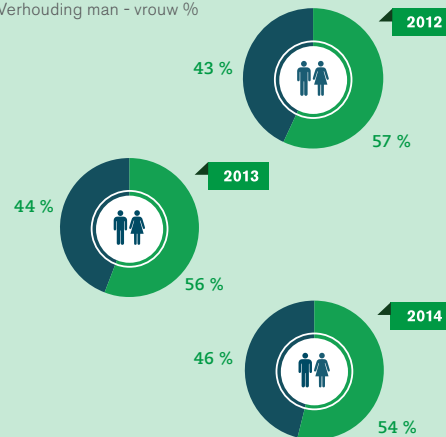
Argenta is een jong en dynamisch bedrijf. Dat wordt geïllustreerd door de leeftijdspiramide en door de lage afwezigheidsgraad: de groep tussen 30 en 50 jaar is de grootste groep binnen Argenta. Bij de aanwervingen in 2013 en 2014 is relevante ervaring elders veelal een vereiste geweest, wat de gemiddelde leeftijd heeft verhoogd.



Verhouding man /vrouw

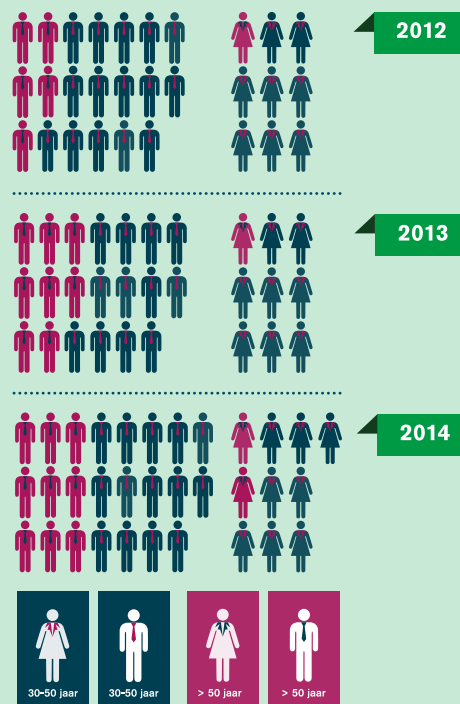
In Argenta zijn meer vrouwen dan mannen tewerkgesteld. In 2014 waren er 54 % vrouwen tewerkgesteld en 46 % mannen. In vergelijking met de vorige jaren wordt de verdeling man-vrouw gelijkjer.

Verhouding man - vrouw %



Op directieniveau hebben mannen nog altijd het overwicht alhoewel hier verandering in komt. Sinds 2014 zetelt er een vrouw in het directiecomité. In directiefuncties (directeuren en DC-leden) neemt het aantal vrouwen ook toe, in 2014 zijn er 10 vrouwen en 23 mannen.

Directiefuncties binnen Argenta





Een duurzaam leerbeleid voor de kantoorhouders

De sterke evolutie in de bank- en verzekeringswereld creëert grote uitdagingen voor de kantoorhouders en hun medewerkers. Zij moeten de cliënt op een proactieve manier benaderen met gespecialiseerd advies, dat continu aangepast wordt aan de specifieke behoeften van de cliënt. De adviezen moeten de duurzaamheidstoets kunnen doorstaan: cliënten moeten de gekozen strategie begrijpen en die moet tijdens de volledige looptijd bij hen passen.

In 2014 begonnen 38 personen aan een opleiding als toekomstig zelfstandig kantoorhouder.

Om kantoorhouders en -medewerkers te ondersteunen werd er een breed ontwikkelingsbeleid uitgetekend en stelselmatig uitgerold. Het begeleidingsproces van nieuwe kantoorhouders door de mentor werd verder uitgewerkt en meer dan 1250 kantoorhouders en -medewerkers werden gevormd en geattesteerd in de nieuwe Twin Peaks 2-wetgeving (gemiddeld 2,45 per kantoor).

Breed verwijst enerzijds naar ontwikkelingsdomeinen die verder gaan dan enkel producttechnische expertise en salesvaardigheden (vb. competentie leiderschap), anderzijds naar de context waarin deze ontwikkelingen ondersteund moeten worden (opleidingen, coachings, mentorstages, onthaaldagen, functioneringsgesprekken, ...). In 2014 werd voornamelijk toegespitst op het geven van clustercoachings. Clustercoachings versterken de ervaringsuitwisseling tussen kantoren en hun medewerkers en verhogen de efficiëntie van de inzet van de specialisten. In totaal vonden ongeveer 600 coachings/opleidingen plaats waaronder 355 clustercoachings, 217 individuele coachings en 28 provinciale meetings.

- In 2014 werden opleidingen verder geïntegreerd in trajecten waarin testen, opleidingen, e-learnings en coachings in het kantoor duurzaam op elkaar werden afgestemd.
- Het opleidingstraject Gezond Wonen introduceerde zo bijvoorbeeld een screeningtest Gezond Wonen waarbij meer dan 650

medewerkers (gemiddeld 1,28 per kantoor) uit het kantorennet werden gescreend op basiskennis Gezond Wonen, bijhorende coachingsmodules werden gekoppeld aan de uitslagen op de verschillende domeinen van de screening, de regiodirecteuren werden betrokken bij het traject om verder te kunnen coachen in de kantoren, e-learningmodules werden gelanceerd om een nieuwe applicatie te initiëren. De integratie van losse opleidingsonderdelen is voor Argenta noodzakelijk om tot een duurzaam ontwikkelingsbeleid te komen.

- Mentoren (kantoorhouders) nemen jaarlijks het engagement op om kantoorhouders-in-opleiding en nieuwe medewerkers vanuit hun expertise en succesvol ondernemerschap te coachen tot succesvolle kantoorhouders en -medewerkers. Om de coachende vaardigheden van mentoren te ontwikkelen werden de eerste stappen in de mentorenwerking gezet.

Mentorendagen werden georganiseerd met workshops over de uitdagingen van het mentorschap (beoordelen, praktische organisatie, ondernemerschap, etc.) en presentatie van externe sprekers.

- In april 2014 werd de nieuwe Twin Peaks 2-regelgeving gelanceerd. Deze nieuwe regelgeving rond de 'Gedagsregels Mifid voor de verzekeringen' voorzorg in een verplichte opleiding (6u) en een schriftelijk examen voor wie betrokken is bij de distributie van verzekeringen met uitzondering van masterdiploma's en bepaalde bachelordiploma's.

Argenta engageerde zich om in samenwerking met een sterke partner (Febelfin Academy) het volledige kantorennet (ook vrijgestelden) de mogelijkheid te geven zich te laten opleiden en attesteren. In 2014 werd vanuit het duurzaamheidstandpunt ook een interne trainer aangeduid die een permanent vormingsaanbod verzorgt.



5.2. Compliance & Integriteit, Risk & Validatie en Interne Audit

5.2.1. Compliance & Integriteit

Compliance

Het compliancebeleid van Argenta wordt aangestuurd vanuit de compliancefunctie die georganiseerd wordt binnen de Vennootschap. De dochtervennootschappen in België passen dit beleid onverkort toe. In Nederland en Luxemburg wordt dit groepsbeleid verfijnd en waar nodig aangepast in functie van de lokale wet- en regelgeving. De complianceverantwoordelijken in Nederland en Luxemburg rapporteren functioneel aan de compliancefunctie op het niveau van de Vennootschap.

De belangrijkste taak voor die functie is de reputatie bewaken en een bewustzijn creëren op het gebied van compliancerisico's. Zo blijft een betrouwbare, loyale, billijke en professionele dienstverlening aan de cliënten verzekerd.

Jaarlijks worden in het Compliance-actieplan de prioriteiten bepaald waarmee de compliancefunctie haar activiteiten uitoefent. Het Compliance-actieplan over 2014-2016 werd in februari 2014 goedgekeurd door het audit, risk en compliancecomité.

De belangrijkste aandachtspunten in 2014 waren de bestrijding van het gebruik van de financiële dienstverlening in het kader van het witwassen van gelden, het fiscaal voorkomingsbeleid en MiFID-compliant handelen, zowel wat de bank- als de verzekeringsactiviteiten betreft.



Argenta hecht veel belang aan zijn reputatie en integriteit. Daarom blijft het:

- een adequaat cliëntacceptatiebeleid voeren;
- een verhoogde waakzaamheid aan de dag leggen om de belangen van de particuliere cliënten te beschermen;
- alle cliëntverrichtingen monitoren op atypische bewegingen; verdachte transacties en meldingen van witwasvermoedens worden onderzocht en indien nodig gerapporteerd aan de bevoegde instanties;
- medewerkers op de hoofdzetel en in de kantoren opleiden en sensibiliseren voor:
 - het voorkomen van witwassen, financieel terrorisme en financieren van massavernietigingswapens;
 - het naleven van het fiscaal voorkomingsbeleid en het voorkomen van bijzondere fiscale mechanismen;
 - het toepassen van de eigen en sectoriële deontologische codes;
 - het respecteren van de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van de consument;
- de integriteit van de financiële markten vrijwaren door het toepassen van de Europese MiFID-wetgeving en beleggers beschermen via een correcte behoeftepeiling bij de opmaak van een cliëntprofiel.

Argenta stelde e-learnings, richtlijnen en procedures op om de gedragscodes en de wet- en regelgeving correct te kunnen naleven. Hiermee scholen personeelsleden van Argenta zich bij over de bovenvermelde onderwerpen.

“Integriteit is een van Argenta's sterktes. Daar mogen we trots op zijn.”

Bart Baetens
Compliance officer

In Nederland werd het programma Klantbelang Centraal uitgewerkt voor het bijkantoor en ALN. In een workshop zijn de achtergronden van dit programma van de toezichthouder AFM toegelicht aan de verschillende disciplines van het Bijkantoor en ALN. Binnen het Bijkantoor is gestart met het PARP (*Product Approval and Review Process*) waarbij Compliance heeft bijgedragen aan het compliant op de markt brengen van de Argenta-producten op de Nederlandse markt.

Compliance heeft in Nederland de uitgangspunten waaronder de *Risk Based Monitoring* binnen de dienst Sparen geformuleerd. Ook participeerde het in een projectgroep om de *Risk Based Monitoring* verder te automatiseren.

Inspectie

De dienst Inspectie maakt deel uit van Compliance & integriteit. Hij bestaat uit zowel mobiele medewerkers als medewerkers op de hoofdzetel.

De dienst focust zich op risicobeheer en -beheersing in het kantorennet. De controles in het net worden uitgevoerd aan de hand van een jaarplan. Bij het bepalen van het jaarplan wordt er rekening gehouden met de risico's in het net, waarbij in 2014 een extra focus lag op het werkdomein 'Gedragsregels rond MiFID'.

Om de risico's in de kantoorprocessen in kaart te brengen is Inspectie, samen met Compliance, in overleg gegaan met de commerciële en operationele directies om de kantoorprocessen te analyseren en daarbij de nodige controles te voorzien om de risico's te mitigeren.

Een belangrijke realisatie voor 2014 is het opleveren van een tool die de efficiëntie aanzienlijk verhoogt. Die houdt, naast een databank voor de risico's op kantoorprocessen, ook een tool in voor het loggen van incidenten en het plannen van de onderzoeken.





Klachtenbeheer

Klachtenbeheer in België

Argenta hecht veel belang aan een goede relatie met het cliënteel. Daarbij hoort ook een goede behandeling van klachten. Binnen de directie Compliance & integriteit is een centrale dienst Klachtenbeheer ingericht. Cliënten, kantoorhouders en derden kunnen er terecht met klachten. Klachtenbeheer treedt ook op als bemiddelaar tussen de cliënt en Argenta.

Wie geen voldoening vindt bij Klachtenbeheer van Argenta, kan aankloppen bij Ombudsfm (de Bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen) en bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Argenta Spaarbank is lid van Ombudsfm, Argenta Assuranties van de Ombudsman van de Verzekeringen.

Klachtenbeheer is via periodieke rapportering en een intern jaarverslag een bron van informatie om interne processen en controles te verbeteren en heeft in die zin een signaalfunctie.

In 2014 concentreerde Klachtenbeheer zich op een snellere behandeling van de klachten en een optimale samenwerking met de kantoren. Daarvoor werden de verschillende processen, procedures en richtlijnen in kaart gebracht en waar nodig verbeterd. Uiteraard niet enkel om de efficiëntie te verbeteren maar ook om de cliëntentevredenheid nóg te verhogen. De FSMA-inspectie inzake zorgplicht resulteerde in een actieplan dat in december 2014 werd ingediend bij de toezichthouder.

Klachtenbeheer in Nederland

Ook in Nederland draagt Argenta klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is. Argenta biedt daarom zijn cliënten ook de mogelijkheid om klachten te melden. Mondelinge klachtmelding kan via het Contact Center. Schriftelijke klachtmeldingen kunnen per brief, via e-mail of een online webformulier.

De klachten worden behandeld door een klachtenmanager. Bijkantoor Nederland en Argenta-Life Nederland hebben er elk één. Hij is verantwoordelijk voor de registratie van de klacht

in het klachtenregister én voor de behandeling van de klacht conform de vooropgestelde procedures en service levels.

Naast de klachten die het bijkantoor en ALN ontvangen, verstrekken de servicers Quion en Stater ook klachtenrapporteringen over klachten die zij ontvangen. De complianceverantwoordelijke heeft het klachtenproces afgestemd met de klachtencoördinatoren om dit proces te stroomlijnen binnen de uitgangspunten van Klantbelang Centraal.

Cliënten die niet tevreden zijn met het eindresultaat, kunnen een klacht indienen bij het financiële klachteninstituut 'Kifid'. De klachtenmanagers vermelden die mogelijkheid altijd in de reactie naar de cliënt op zijn klacht. Ook wordt de website van het instituut als doorklikmogelijkheid op de Argenta-website vermeld.

Tevens werd het beleid inzake ketenbeheersing uitgewerkt.

Klachtenbeheer in Luxemburg

In Luxemburg wordt een strikte procedure voor de klachtenbehandeling gehanteerd. De klachtenbehandeling wordt gecentraliseerd bij de compliance officer.

In 2014 werden geen klachten ontvangen.

Overzicht klachten aan de Argenta Groep (België en Nederland)

In totaal werden er in België en Nederland 2496 klachten gemeld.

- Niet-ontvankelijke klachten zijn klachten waarvan blijkt dat er geen sprake is van een menselijke fout, noch een fout in processen en procedures.
- Ontvankelijke klachten worden in eerste instantie als gegrond beschouwd. Na verder onderzoek blijkt een deel van deze klachten onterecht, anderen zijn wel terecht.
- Klachtenbeheer beantwoordde 307 klachten zelf. Dit kan door gebruik van een standaard antwoord bij algemene problemen, of op basis van ervaring met gelijkaardige klachten. Hierdoor kan Klachtenbeheer de workload van de directies beperken.



Totaal aantal klachten België en Nederland	2012	2013	2014
Totaal aantal klachten	3.404	2.332	2.496
Aantal niet-ontvankelijke klachten	1.482	1.049	830
Aantal ontvankelijke klachten	1.508	1.068	1.359
Aantal niet-terechte klachten	955	681	804
Aantal terrechte klachten	553	387	555
Aantal beantwoord door klachtenbeheer	414	215	307

Totaal aantal klachten België en Nederland inzake schending privacy	2012	2013	2014*
Terechte klachten	24	3	4
Niet-ontvankelijke klachten	8	5	0
Totaal ontvangen klachten	32	8	4

* aantallen privacyklachten hebben, in tegenstelling tot vorige jaren, enkel betrekking op de situatie in België. Doordat men in Nederland in 2014 gestart is met een nieuw klachtenregistratiesysteem is er momenteel geen precieze data omtrent het aantal privacy-gerelateerde klachten in Nederland.



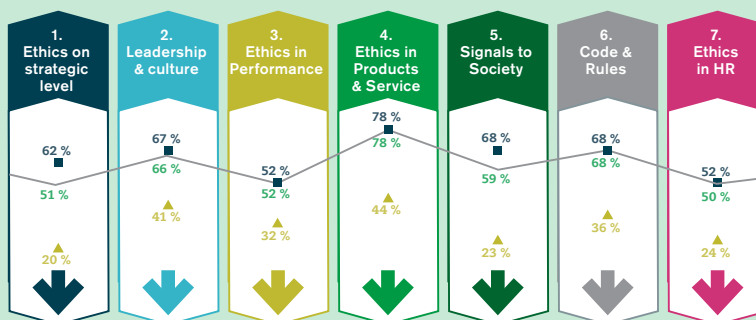
Integriteit: Episodic-bevraging medewerkers en kantoorhouders

Tijdens de week van de duurzaamheid vroeg Argenta zijn werknemers en kantoorhouders om deel te nemen aan de Episodic-enquête "integriteit en vertrouwen in de banksector", een studie van Nexus Integrity, de KU Leuven en het Europees Sociaal Fonds. 913 medewerkers uit de hele Belgische banksector namen deel, waarvan 133 kantoorhouders en medewerkers van Argenta. Deze bevraging was bedoeld als "employee engagement survey" die bezorgdheden rond ethiek en integriteit van medewerkers op anonieme wijze onder de aandacht van beslissingsnemers brengt.

De resultaten van Argenta zijn af te leiden uit onderstaande figuur. De grijze lijn vertegenwoordigt de score van Argenta. De blauwe vierkantjes en de groene driehoekjes weerspiegelen respectievelijk de hoogste en laagste score van de deelnemende banken. Voor de pijlers "evaluatie- en beloningsbeleid", "ethiek in product & dienstverlening" en "codes & regels" bekommt Argenta de hoogste score van de sector. Ook voor alle andere pijlers scoort Argenta ruim boven het gemiddelde. Een resultaat om trots op te zijn.

Bron: Episodic

Score Argenta ten opzichte van de rest van de deelnemende banken:



5.2.2. Risk & Validatie

Het beleid rond Risk & Validatie van Argenta wordt centraal aangestuurd vanuit de risicobeheerfunctie.

Risk beoordeelt, beheerst en volgt risico's op. Hierbij heeft Risk in deze organisatie een adviesfunctie. Naast een adviesfunctie zijn er specifieke risicobeheerprocessen die door de risicobeheerfunctie worden geïnitieerd en uitgevoerd. Voor de processen rond risicoappetijt, ICAAP en ORSA neemt de risicobeheerfunctie de eindverantwoordelijkheid op.

Validatie heeft binnen het definiëren, ontwikkelen en beheren van de risicomodellen als specifieke taak ervoor te zorgen dat de modellen doen waarvoor ze ontwikkeld zijn. En dit in elke stap van de modelcyclus. Hierbij controleert Validatie modellen op conceptueel en numeriek vlak, kijkt ze toe op hun implementatie en valideert hoe doeltreffend en correct ze zijn door de nadruk te leggen op optimalisering.



Risico appetijt framework

Argenta's raad van bestuur omkadert heel bewust zijn risicotolerantie in het RAF (RisicoAppetijtFramework). Het volgt (met limietstelling) de belangrijkste risico-indicatoren kwantitatief op, zowel voor Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties:

- Kapitaaltoereikendheid (pijler 1 regulator en pijler 2 intern)
- Activakwaliteit van hypotheek-en beleggingsportefeuilles
- Passivakwaliteit (vooral bij de verzekeraar via de toereikendheid van de reserves)
- Liquiditeit en rentematching
- Inkomens- & waarde stabiliteit
- Concentratie

De RAF-limieten worden doorvertaald in het concrete beleid van Argenta via beleidsdocumenten en permanent opgevolgd. Het voluntaristische RAF werd in 2014 ook verder ingebed in het businessplanproces.

Een gedetailleerde bespreking is opgenomen in hoofdstuk 12. Risicobeheer op het einde van dit verslag.

5.2.3. Interne Audit

De Interne auditdirectie van de respectieve vennootschappen van Argenta wordt centraal aangestuurd en georganiseerd. Ze dekt alle activiteiten van de dochtervennootschappen, in het bijzonder Argenta Spaarbank en haar respectieve dochtervennootschappen en Argenta Assuranties en Argenta Life Nederland.

Ze heeft als doel om op een onafhankelijke, objectieve manier een kwaliteitsvolle en coherente beoordeling en rapportering te geven van de processen aan de directiecomités, het audit, risk en compliance-comité (ARC-Co) en de raden van bestuur, en ook verbetervoorstellen te doen. Alle rapporten worden besproken in het directiecomité en in het ARC-Co. Zwakke punten in de organisatie worden naar boven gebracht en verbeterd.

Naast het uitvoeren van auditopdrachten besteedt Interne audit ook permanent aandacht aan het verbeteren van haar interne werking. Periodiek wordt haar werking extern doorgelicht.



Het belangrijkste verbeterinitiatief in 2014 was de implementatie

van een extern Governance, Risk en Compliance (GRC)-pakket. Alle controlefuncties binnen de Groep maken gebruik van dit pakket om vastgestelde risico's, aanbevelingen en actieplannen te registreren en periodiek op te volgen en te rapporteren naar de directiecomités en het ARC-Co. Het pakket stelt auditoren ook in staat om papierloze audits uit te voeren en zo een steentje bij te dragen aan de duurzame werking van Argenta.

5.3. Commerciële organisatie

5.3.1. Rentabiliteit



Argenta streeft naar een voortdurende rentabiliteit, zowel via commerciële resultaten op basis van een consistent en concurrentieel prijsbeleid als via een volgehouden kostenbeheersing. Het wil zijn cliënten de beste prijs-kwaliteitverhouding voor zijn producten aanbieden zonder de principes van een juiste economische

prijzetting overboord te gooien. Dat wordt mogelijk gemaakt door een laag kostenpeil, een voortdurend streven naar een slanke en wendbare organisatie, maximale uitbesteding, een hoge productiviteit en een performant net van zelfstandige kantoorhouders. De vruchten van dat alles worden in de eerste plaats aan de cliënt doorgegeven.

5.3.2. Kantorenet België



Eind 2014 bestond het Belgische kantorenet van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties uit 509 verkooppunten. Dit is stabiel in vergelijking met de vorige jaren. Cliënten vinden altijd een aanspreekpunt in hun eigen buurt. Argenta streeft ernaar dat elke cliënt een kantoor kan bereiken binnen de 10 minuten.

In Vlaanderen zijn in totaal 470 kantoren, in Wallonië 26 en in Brussel Hoofdstedelijk Gewest 13.



De Belgische kantoren worden beheerd door 414 zelfstandige kantoorhouders en hun 1.122 medewerkers (gemiddeld 3,3 personen per kantoor) en 84 werknemers in loondienst van Argenta in de net 2 (eigen Argenta) kantoren. Dit kantorennetwerk wordt centraal aangestuurd vanuit de directie Kantorennet.

De zelfstandige kantoorhouders werken exclusief voor Argenta. Dat betekent dat ze producten van Argenta en van door Argenta geselecteerde partners kunnen aanbieden.



Argenta selecteert zijn kantoorhouders met grote zorg.

De evaluatie gebeurt op basis van een beoordeling gericht op een cultuurfit met Argenta's waarden, persoonskenmerken en competenties, van bewezen kennis en ervaring, de financiële mogelijkheden en specifieke compliance-aspecten. Op die manier wil Argenta het belang van de cliënt altijd waarborgen. In de praktijk betekent dit dat de producten kwaliteitsvol moeten zijn en dat de kantoorhouders opgeleid worden over de producttechnische eigenschappen en de administratieve verwerkingsprocessen, zodat zij op een gepaste manier aangeboden worden. Bovendien ziet Argenta erop toe dat er controles ingebouwd zijn in de processen om een maximale kwaliteit te garanderen.

In 2014 startten 21 nieuwe kantoorhouders, van wie 3 in familiale opvolging en 7 via een kantoormedewerker die een kantoor wilde overnemen. In ongeveer de helft van de gevallen nam Argenta zelf het initiatief om de vorige samenwerking stop te zetten en met een andere kantoorhouder commercieel verder te bouwen.

Het aantal kantoorhouders van de tweede en derde generatie staat al op het indrukwekkende

aantal van 94. Dat is een uniek kenmerk van Argenta's distributiebeleid. Het is de beste afspiegeling van het streven naar langetermijnrelaties tussen cliënten en hun adviseurs. Familiale overdrachten worden op identieke manier beoordeeld als het aanstellen van kandidaat-kantoorhouders van buiten de onderneming.

Argenta kan tevreden vaststellen dat 99 % van de effectieve bedrijfsleiders en de verantwoordelijken voor de distributie in de kantoren voldoen aan de vereisten van het permanente educatiepuntenstelsel dat wordt opgelegd door de wet van 22 maart 2006 omtrent de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten (Wet-Willems) en de wet van 27 maart 1995 over de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen (Wet Cauwenberghs). Beide wetten voorzien in een voldoende hoog vormingsniveau voor de mensen uit de financiële sector die met het publiek in aanraking komen. De uitzonderingen hebben te maken met langdurige ziekte en overdracht van kantooreigendom.



Binnen het kantorennetwerk investeerden de kantoorhouders en de hoofdzetel verder in de kwaliteit van de gebouwen. In 2014 betrokken 40 kantoorhouders nieuwe panden. Ook werden 49 geldautomaten geïnstalleerd, wat het totaal op 297 brengt.

De kantoorhouders krijgen commissies voor hun verkoops- en beheersactiviteiten. De vergoedingen per productpijl zijn de voorbije jaren meer in balans gekomen. In 2014 stegen vooral de commissies voor verzekeringen en feeproducten sterk.

5.3.3. Initiatieven vanuit Argenta 2020: Digitale Bank en Beleggingshuis

Één van de strategische commerciële initiatieven van Argenta 2020 is de uitbouw van een omnikanaalsbeleving voor de cliënt. Daarbij worden de mogelijkheden om met Argenta in contact te treden gevoelig uitgebreid en kan de cliënt zelf kiezen hoe hij zijn bankzaken wil regelen.

Om dit programma concreet vorm te geven en verder in te vullen zag een nieuwe directie, 'Digitale bank', het levenslicht. Zij definieert vanuit de commerciële strategie alle initiatieven om de Argenta-beleving aan de cliënten aan te bieden via alle moderne informatie- en communicatiekanalen zoals internet, tablets, smartphones ... met nadrukkelijk behoud van het lokale contact tussen de cliënt en de kantoorhouder wanneer dit een meerwaarde biedt.

In september 2014 werd de app Argenta Bankieren gelanceerd. Eind 2014 waren er al meer dan 45.000 cliënten die frequent van deze functionaliteit gebruik maken, voornamelijk voor het consulteren van hun saldo.

Ook besloot Argenta om een Beleggingshuis op te starten dat op het aanbod van beleggingsfondsen, beleggingsverzekeringen en andere beleggingsproducten centraal zal aansturen.

5.3.4. Marketing en communicatie

Het marketingbeleid van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België wordt centraal

aangestuurd vanuit de teams Marketing en Communicatie die deel uitmaken van de directie 'Digitale bank', georganiseerd binnen Argenta Spaarbank.



Communicatie en dialoog

Argenta communiceert open over het beleid, de bedrijfsrealisaties en de -resultaten. Het voert de dialoog met zijn personeel, de overheid, zijn omgeving en andere relevante stakeholders. Zo wil het de betrokkenheid van de medewerkers bij het bedrijfsbeleid verhogen.

Ook wil Argenta dat zijn medewerkers als één team samenwerken in een aangename en

transparante sfeer. To the point en duidelijk. Dat zie je ook in de praktijk: open ruimtes waar je elke medewerker probleemloos kunt bezig zien en aanspreken.

Dialoog is belangrijk. Dit wordt gestimuleerd door kwalitatieve functionerings- en evaluatiegesprekken. Argenta organiseert ook regelmatig personeelsvergaderingen en de medewerkers worden via het intranet en een personeelsmagazine op de hoogte gehouden van nieuwe projecten en andere bedrijfsinformatie.

Argenta's marketingbeleid in België

Argenta's marketingbeleid steelt op de thema's 'Gezond bankieren', 'Gezond sparen en beleggen' en 'Gezond wonen en leven'. Het begrip 'gezond' staat voor 'veilig en passend voor de cliënt'.



Argenta werkt met een bescheiden marketingbudget. Soberheid is één van Argenta's kernwaarden. Dat

blijkt uit de eenvoudige, maar daarom niet minder doeltreffende campagnes. Argenta zet sinds jaar en dag in op de eigen cliënten en mond-tot-mondreclame als belangrijkste marketingkanaal. De kantoren zorgen voor het uitdragen van de marketingcampagnes in hun lokale omgeving. Nationaal worden ze ondersteund door publiciteit in dagbladen, sociale media, in thematische magazines en sporadisch op radio of tv.

Voor het eerst werd een jaar lang rond één thema gewerkt. In 2014 stond 'Gezond beleggen' centraal, met onder meer een affichecampagne in drie golven die opviel in het straatbeeld, twee reclamegolven op populaire radiostations en de lancering van de aparte website www.GezondBeleggen.be, die inspeelt op de actualiteit rond beleggen.

De mogelijkheid om vragen te stellen over beleggen ('Vraag het aan Argenta') leverde niet alleen bruikbare vragen en inzichten op over de kennis van de cliënten. Het bleek in heel wat gevallen ook om

dankbare commerciële 'leads' te gaan van cliënten en prospecten met een concrete behoefte.

Lokale nabijheid is een kernwaarde van Argenta. In 2014 zet Argenta dit nog extra in de verf als partner van de zomerse concertreeks Vlaanderen Muziekland op tv-zender één, met een opvallende aanwezigheid en animatie op de acht locaties in heel Vlaanderen. Ook hier stond het belang van 'Gezond beleggen in balans' centraal.

Het imago van Argenta als gezonde bank werd bovendien nog versterkt dankzij de uitstekende resultaten in de stresstesten van de ECB en NBB. Met de campagnes heeft Argenta zowel naar bestaande als toekomstige cliënten gecommuniceerd over het gezonde en duurzame karakter van Argenta als bank en verzekeraar. Eind 2014 kreeg Argenta daarbovenop voor de vierde keer op rij de titel van 'Bank van het jaar' naar aanleiding van de verkiezing op www.bankshopper.be.

BankShopper.be

Dankzij de langverwachte lancering van de app Argenta Bankieren werd het imago van Argenta nog wat extra opgefrist. Met de komst van een nieuw digitaal platform in 2015 zal dit nog verder en diepgaander ingevuld worden.



Argenta's huisstijl of communicatie-identiteit

Argenta wil de waarden 'gezond, veilig, sober en familiaal' uitdragen. Sinds de oprichting is Argenta een bank voor families, die veilig bankieren hoog in het vaandel draagt.

De communicatie-identiteit die in 2013 werd uitgewerkt, is ook in 2014 verder uitgebouwd. Op alle commerciële dragers staat 'familie' centraal. Een herkenbare familie, met verschillende generaties, verschillende mensen en verschillende levensverhalen. Mensen die ook financieel de juiste beslissingen willen nemen, met advies van een betrouwbare kantoorhouder van een veilige bank.

Met zijn communicatie-identiteit wil Argenta zich in België onderscheiden van andere financiële instellingen. Het thema 'familie' is een bijzonder sterke en waardevolle troef die Argenta's positie scherper stelt tegenover zijn concurrenten.

Argenta en de sociale media

Sociale media als Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube behoren, sinds Argenta het in 2013 actief begon te gebruiken, integraal tot de dagelijkse communicatiekanalen met cliënten.

Cliënten vinden ook steeds vaker en sneller hun weg naar deze media om vragen te stellen, problemen aan te geven of een klacht te formuleren. Deze dagelijkse dialoog vergt altijd een snelle en correcte reactie of oplossing van het probleem. Met meer dan 10.000 volgers en een uitstekende reputatie qua service mag Argenta zich ondertussen een gevestigde waarde noemen op de sociale media.

Op de Argenta-pagina's staan niet alleen marketingverhalen, ook de kleine verhalen van cliënten en kantoorhouders komen aan bod. In

2014 werden enkele tientallen kantoorhouders opgeleid zodat zij aan de slag kunnen met eigen lokale Facebook-pagina's. Op die manier helpen zij niet alleen 'Gezond bankieren', 'Gezond sparen en beleggen' en 'Gezond wonen en leven' mee uitdragen, maar kunnen zij ook lokale verhalen en hun persoonlijke service in de verf zetten. Dit programma zal in 2015 uitgebreid worden met alle geïnteresseerde kantoren.

Om meer inzicht te krijgen in de genoegens en ongenoegens van de cliënten werd een reactieve socialemediastrategie opgesteld en ingevoerd. Sinds september 2014 meet Argenta de uitingen van cliënten via de verschillende socialemediakanalen en worden die als input gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

5.3.5. Beheer & Kwaliteit

De kwaliteit van het kantorennet moet nadrukkelijk bewaakt en verder ontwikkeld worden. Al sinds jaar en dag investeren de zelfstandige kantoorhouders in de verbetering van hun kennis en kunde. De directies Kantorennet en Organisatie & Talent hebben goede ondersteuningsmiddelen aangeboden aan het net.

Toch blijft er een sterke spreiding in de kwaliteit van dienstverlening in het distributienet. Om aan de cliënten van Argenta, ongeacht hun kantoor, eenzelfde dienstverlening te bieden, wordt een certificeringssysteem ingevoerd.

Een certificaat kan worden behaald na een praktijkevaluatie en een theoretische toetsing. Een opdracht voor de directie Beheer en kwaliteit in 2015 is het ontwikkelen van de normen voor dienstverlening per productpijler.

Naast de dienst Kwaliteit maken ook de Distributieadministratie, de dienst Veiligheid, het Vestigingsbeleid en -begeleiding en de dienst Managementinformatie deel uit van deze directie.

5.3.6. Productmanagement

Productmanagement heeft als missie de ontwikkeling, het beheer en de bewaking op technisch, financieel en juridisch vlak, van alle bestaande en nieuwe bank- en verzekeringsproducten die door Argenta worden gecommercialiseerd.



De directie is verantwoordelijk voor het proactief beheer van de producten, inclusief de nazorg. Hierbij moet het rekening houden met de trends van de markt en de behoeften van de cliënten. De directie Productmanagement werkt nauw samen met het commercieel departement en ontwikkelt creatieve oplossingen om de cliëntentevredenheid te verhogen en het marktaandeel van haar producten te maximaliseren binnen de marges van beoogde rentabiliteit en aanvaarde risico's. De directie wordt bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België centraal aangestuurd om de synergie tussen de twee takken te optimaliseren. Toch blijft er nog een duidelijk onderscheid tussen de twee, met een

afdeling Productmanagement Bank bij Argenta Spaarbank en een afdeling Productmanagement Verzekeren bij Argenta Assuranties.

Het kader voor het productbeheer zijn de geldende regelgeving en de reglementering van de betrokken toezichthouder omtrent het op de markt brengen en aanbieden van bank- en verzekeringsproducten. De directie waakt er daarom over dat de richtlijnen rond commissionering en belangenvermenging voor ieder product worden nageleefd en ziet erop toe dat de producten worden aangeboden volgens Argenta's filosofie en overeenkomstig het profiel van de cliënt.



De focus werd gelegd op standaardisering van de beslissings- en reviewprocessen van de producten (PARP: Product Approval and Review Process) zodat de producten van Argenta permanent afgetoetst worden aan de behoeften van de cliënten. Deze inspanningen worden voortgezet in 2015. Daarnaast werd 2014 gekenmerkt door de implementatie van een hele resem nieuwe wetgevende initiatieven, met impact op zowel bank- als verzekeringsproducten.

in zijn verkoopnet en ziet daarop toe via diverse controles en een gezonde commissiestructuur. Daarnaast werd in 2014 per kantoor, regionaal en nationaal een interne MiFID-score opgevolgd.

Argenta Assuranties kent een laag afkooppercentage, een indicatie voor kwalitatief correcte verkoop. Gemiddeld is de afkoop minder dan 1,5 % voor fiscale en niet-fiscale spaarpolissen (tak 21). De sterke winstdeling, de lage marktrente voor alternatieve beleggingen en de goede solvabiliteit zullen de lage afkoop mee ondersteunen.

Nadruk op advies en belang van de cliënt

Vanuit de langetermijnrelatie met de cliënt worden beleggingsproducten in België steeds aangeboden na een adviesgesprek. Daarbij vertrekt Argenta vanuit de behoefte van de cliënt, de zogenaamde sleutelmomenten in zijn leven. Adviesgesprekken gaan verder dan productverkoop en -advies. Cliënten kunnen ook een beroep doen op de expertise rond fiscaliteit, vermogensoverdracht en successieplanning. Argenta wenst geen commissiegedreven arbitrages

Toegankelijkheid van de producten

De Argenta-filosofie is dat cliënten niet moeten betalen als ze hun gelden ter beschikking stellen van de bank. Naast gratis zichtrekeningen, gratis kaarten en gratis internetbankieren biedt Argenta ook een gratis effectenbewaring aan. Deze filosofie wordt door cliënten gesmaakt, getuige de groei van het aantal rekeningen.

Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	België 2013	België 2014	Nederland 2013	Nederland 2014
Sparen en betalen	Aantal zichtrekeningen	997.000	1.033.000		Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.234.000	1.239.000	120.00	137.000
	Aantal pensioenspaarrekeningen	117.000	131.000		Niet in aanbod
	Aantal abonnementen internetbankieren	544.000	592.000	124.000	135.000
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.302.000	1.409.000		Niet in aanbod
Beleggen	Aantal effectenrekeningen	123.000	133.000		Niet in aanbod





Versterken van cliënten-beleggingen met impact op de maatschappij

In lijn met de eigen langetermijnvisie biedt Argenta fondsen met een langetermijnhorizon aan. Argenta heeft principes bepaald voor 'Gezond sparen en beleggen'. Meer informatie vindt u op <http://gezondbeleggen.be>

Voor de samenstelling van de eigen fondsen screent Argenta de beleggingen op basis van een lijst van sociale en ecologische uitsluitingscriteria. Er mogen geen investeringen worden gedaan die gelinkt zijn aan verarmd uranium, clusterbommen, antipersoonsmijnen of witte fosfor, of die inbreuken inhouden op wapenembargo's of op milieu-, mensen- en arbeidsrechten. Daarnaast probeert Argenta waar mogelijk rekening te houden met sociale criteria en worden investeringen die te maken hebben met gokken en tabak uit de eigen fondsen geweerd. De uitsluitingscriteria werden in 2013 nagekeken en gepubliceerd op <http://gezondbeleggen.be>

Argenta biedt twee types fondsen aan voor cliënten die extra duurzame beleggingscriteria verwachten:

- De 'Best in class'-fondsen: alleen de bedrijven die in hun sector het beste scoren op een reeks sociale en ecologische criteria worden opgenomen. De beoordeelde waarden zijn gebaseerd op de Ethibel Sustainability Index (ESI);
- De 'Thema'-fondsen: alleen bedrijven die gericht zijn op een duurzaam thema, komen in aanmerking voor deze fondsen. Argenta biedt sinds eind 2012 het GS&P-fonds Family Business aan, dat belegt in familiebedrijven. Die streven doorgaans naar een verantwoorde groei op lange termijn. Vergeleken met 2012 is dit fonds eind 2014 met bijna 10 miljoen euro gegroeid.

Voor de fondsen die Argenta betreft bij externe fondsenbeheerders (Carmignac Gestion, Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management en GS&P) heeft het in 2012 gecontroleerd welke minimumcriteria worden toegepast bij het samenstellen en opvolgen ervan. Daarnaast hebben Petercam, Carmignac Gestion en Edmond de Rothschild Asset Management ook de UN Principles for Responsible Investment (UNPRI) onderschreven. GS&P heeft dit niet onderschreven omdat het alleen investeert in Europese familiebedrijven, die hoe dan ook een duurzaam karakter hebben en waar deze regels minder van belang zijn.

Gezond beleggen

Argenta Spaarbank – Beleggingsfondsen

Activa onder beheer in miljoen euro	2012	2013	2014		2012	2013	2014
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	269,5	256,4	444,3	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	10,5	18,4	55,3
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	1.340	1.620	2.040	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	0,2	10,1	22,3

Argenta Assuranties - Beleggingsverzekeringen

Activa onder beheer in miljoen euro	2012	2013	2014		2012	2013	2014
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	122,7	155,2	262,4	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	/	3,7	20,4
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	315,1	487,1	712,8	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	/	3	9,5



Wijzigingen in producten

Alle nieuwe producten en tariefaanpassingen in België en Nederland doorlopen een interne kwaliteitsprocedure. Daarbij zijn de directies Productmanagement, Bankieren, Sparen & beleggen, Compliance

& integriteit, Kantorennet, Actuarieel en Risk Management betrokken. Bepaalde producten moeten vooraf een goedkeuring van de Belgische en Nederlandse toezichthouders krijgen. Er zijn geen gevallen van niet-naleving vastgesteld door de toezichthouders.

5.3.7. Contact Center & Personenbeheer

Het Contact Center van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België wordt centraal aangestuurd vanuit de directie Contact Center & Personenbeheer.

Contact Center

Het Contact Center ontving in 2014 360.000 telefonische oproepen en 84.000 e-mails, een daling voor het tweede jaar op rij. De overdracht van de contacten uit Nederland naar het bijkantoor in Breda was dit jaar de belangrijkste oorzaak van die volumedaling.

In 2014 behaalde het Contact Center voor het eerst haar doelstelling voor bereikbaarheid, als gevolg van een nieuw communicatieplan voor incidentmanagement. Door de beslissingsbevoegdheid voor het communiceren over incidenten en het opstarten van de BCM-procedure voor het kantorennet bij het Contact Center te leggen, werden cliënten en kantoren steeds snel en via verschillende kanalen geïnformeerd over incidenten.

Om de privacy van de cliënt te waarborgen en om fraude door derden te voorkomen, werd er een identificatiematrix ontwikkeld en toegepast op het Contact Center. Bij elk contact wordt door het opvragen van specifieke cliëntgegevens nagegaan of de beller wel degelijk de juiste persoon is en hij de gevraagde informatie mag ontvangen.



Net als de afgelopen jaren werd geïnvesteerd in de kennis van de Contact Center-medewerkers.

Aangepaste ontwikkelingsplannen op basis van kennistesten, zo'n 200 uren opleiding per maand en regelmatige persoonlijke feedback ondersteunden de medewerkers bij het continu verbeteren van de kwaliteit van de contacten.

Met behulp van een regelmatige NPS-bevraging wordt de contactbeleving van cliënten en

kantoren continu geëvalueerd. De scores op wachttijd, cliëntgerichtheid en oplossend vermogen tonen aan waar er eventueel bijgestuurd moet worden om een goede dienstverlening te garanderen. De gemiddelde algemene tevredenheid van cliënten en kantoren was respectievelijk 8,4 en 8,8 op 10.

De stijgende trend doorheen het jaar is een weerslag van de verbetering in service die gerealiseerd werd.

Personenbeheer

In 2014 besteedde Personenbeheer veel aandacht aan de verbetering van processen en procedures om zo de efficiëntie te verhogen en een betere dienstverlening te garanderen.

De doorlooptijd voor het uitvoeren van taken rond overlijden was doorheen het jaar gemiddeld minder

dan drie dagen. Erfgenamen kenden dus een snelle service. Voor taken rond identificatie was de doorlooptijd echter gemiddeld 21 dagen. Door te focussen op de taken met rechtstreekse en voelbare impact op cliënten, kon de invloed op de cliëntbeleving beperkt worden. In 2015 zal dit probleem opgelost worden, waardoor een goede doorlooptijd wel haalbaar moet zijn.

5.4. Financiën

5.4.1. Accounting & reporting

De directie Accounting & reporting bestaat uit vier diensten met elk hun eigen specifieke taken inzake het voeren van de boekhouding van de Belgische groepsentiteiten, de opvolging van het betalingsverkeer, het verwerken en monitoren van de beleggingsportefeuille, het consolideren van de enkelvoudige boekhoudingen en het extern rapporteren van de cijfers.

Tijdens het jaar wordt er stelselmatig voor gezorgd dat de boekhouding van de respectievelijke Belgische entiteiten conform de interne en externe rapporteringstermijnen worden afgesloten en dat alle cijfers op enkelvoudig en geconsolideerd niveau tijdig en correct worden verstuurd naar de toezichthouder(s).

Het begin van het jaar staat in het teken van de jaarafsluiting, de controle door de revisoren en de opmaak van de jaarrekeningen en jaarverslagen.

2014 was een jaar vol uitdagingen. Naast de toevloed van nieuwe wetgevingen bij de verschillende afdelingen en aangepaste rapporteringen, werd tevens het rekeningstelsel geoptimaliseerd en na een implementatietraject van anderhalf jaar een nieuwe boekhoudapplicatie in gebruik genomen.

Met deze applicatie werden meerdere modules geïmplementeerd waardoor manuele processen verder werden geautomatiseerd en Argenta de fundering heeft gelegd voor de volgende jaren.

Door de nieuwe wetgevingen die dienen te worden toegepast, is het inbedden van een snel afsluitingsproces en het hebben van een centraal robuust boekhoudsysteem immers een absolute vereiste.

In 2014 had de introductie van de CRR (*Capital Requirement Regulation*) voor de bankpool tot gevolg dat er bijkomende cijfers in vastgelegde tabellen op een kortere termijn moeten worden opgeleverd.

De Solvency II-wetgeving voor de verzekeringspool wordt van kracht in 2015. In 2014 hebben meerdere afdelingen bijgedragen tot de verdere opzet en automatisering van deze rapportering.

Door de aanstelling van de ECB als toezichthouder voor de grootste Europese banken wordt de rapportering nog uitgebreid en geüniformiseerd op EU-niveau. In de loop van 2015 zal verder duidelijk worden wat de impact hiervan op de Argenta-organisatie zal zijn.

5.4.2. Financiële planning & analyse

De directie Financiële planning & analyse (FP&A) verstrekt actuele, nauwkeurige en duidelijke managementinfo binnen Argenta. Niet alleen aan het directiecomité en de raad van bestuur, maar ook aan de verschillende directies binnen Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het begin van het jaar staat in het teken van de jaarafsluiting, met de presentatie en bespreking van de behaalde resultaten.

Jaarlijks wordt een businessplan opgesteld met vooruitzichten voor de komende jaren op vlak van portefeuilles, resultaat en ratio's binnen een gedefinieerd strategisch en macro-economisch kader. Maandelijks wordt dit plan vergeleken met de actuele cijfers en worden eventuele verschillen daarbij grondig geanalyseerd en geduid. Op basis hiervan wordt ook het gedetailleerde budget voor het komende jaar opgesteld. Hierbij gaat veel aandacht naar de opvolging van de kosten.

Daarnaast verleent FP&A analytische ondersteuning voor allerlei vragen en het opmaken van diverse rapporten, zoals voor het ratingagentschap of de toezichthouder. De directie werkt ook mee aan de voorbereiding van de processen voor toekomstige wettelijke vereisten.

Ook de diensten Facturatie en Procurement maken deel uit van deze directie. Ze verzorgen het aankoopproces vanaf prospectie van leveranciers tot en met de betaling van de facturen.

Samen met de introductie van een nieuw boekhoudpakket werd ook een nieuwe procurementtoepassing geïmplementeerd. Hierdoor kunnen alle afdelingen rechtstreeks bestellingen ingeven. En kunnen de verantwoordelijken van die afdelingen ook hun eigen budget en bestellingen opvolgen. Op die manier wordt heel wat tijd bespaard, omdat onnodige tussenschakels geëlimineerd worden.





Duurzaam beleid voor aankoop van producten en uitbesteding van diensten

Bij het aankoop- en uitbestedingsbeleid streeft Argenta naar een professionele selectie van leveranciers van producten en diensten en een goede afstemming van risico, duurzaamheid en kost met als uiteindelijk doel de dienstverlening t.a.v. het cliënteel te verbeteren. Argenta hanteert hiervoor een beleid voor de aankoop en uitbesteding met duidelijk afgelijnde criteria.

Elke entiteit in het bedrijf moet de principes die in dit beleid worden vastgesteld, naleven. De afgesloten overeenkomsten reflecteren dit.

Verder is het zo dat Argenta haar strategische leveranciers op regelmatige basis screent op het vlak van integriteit en duurzaamheid. In de loop van 2014 werden er geen inbreuken bij de strategische leveranciers vastgesteld die betrekking hebben op diensten die zij aan Argenta aanbieden.

- Door een duurzaam aankoopbeleid: reeds 32 leveranciers hebben het handvest "Argenta's duurzame principes" ondertekend
- Bovendien wordt bij iedere nieuwe samenwerking die enigszins materieel is, de leverancier gevraagd om de principes te tekenen.

Omschrijving	2014
Aantal nieuwe leveranciers in 2014 (met een spend van meer dan 100.000 euro):	9
Aantal nieuwe leveranciers in 2014 die het charter hebben getekend (met uitgaves van meer dan 100.000 euro):	4
% significante nieuwe leveranciers die het charter hebben getekend	44 %



5.4.3. Thesaurie & ALM

Marktrisicobeheer, Liquiditeitsbeheer, Beleggingsbeleid en Kapitaalbeheer worden bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België centraal aangestuurd vanuit de directie Thesaurie & ALM.

- **Marktrisicobeheer** omvat voornamelijk het beheer van het zuivere renterisico op basis van de marktwaardegevoeligheid van de reële cashflows bij bepaalde renteschokken.
- **Liquiditeitsbeheer** is het beheer van het financieringsliquiditeitsrisico, het risico dus op een negatieve verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van de onmogelijkheid om de nodige funding aan een gepaste prijs aan te trekken. Het gaat ook om het beheer van het marktliquiditeitsrisico, of het risico op negatieve verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van de onmogelijkheid om activa binnen een korte tijdsspanne en aan een gepaste prijs (tijdelijk) te verkopen omdat de marktomstandigheden ongunstig of ontwricht zijn.
- **Beleggingsbeleid:** Argenta trekt gelden aan via zicht- en spaarrekeningen, termijnrekeningen en beleggingsverzekeringen en herbelegt ze in de eerste plaats op de markt van het retailcliënteel, hoofdzakelijk onder de vorm van woonkredieten. Daarnaast worden de passiva geherinvesteerd in de beleggingsportefeuille en in leningen aan lokale en regionale overheden. Opgvolging van het kredietrisico is cruciaal in deze portefeuille.
- Argenta moet op elk moment aan de kapitaalratio's voldoen en streeft naar een gezond evenwicht tussen de doelstellingen van de Vennootschap en de prudentiële vereisten door:
 - op elk moment minimaal te voldoen aan de eisen van de toezichhouders;
 - te voldoen aan zelf opgelegde aanvullende eisen vanuit het risicoappetijtframework;
 - efficiënt kapitaal te beheren en toe te wijzen met het oog op een structurele rendementsoptimalisatie en om de groei-doelstellingen te faciliteren;
 - de A- kapitaalvereisten van Standard & Poor's na te streven voor Argenta Spaarbank (via ICAAP 99.90 %).



Duurzaam investeren van aangetrokken gelden

Duurzaamheid maakt deel uit van het investeringsbeleid van Argenta. Het trekt vele gelden aan van cliënten via zicht- en spaarrekeningen, termijnrekeningen, kasbons en beleggingsverzekeringen. De beleggingsfondsen en -verzekeringen kaderen binnen het beleid 'Gezond sparen en beleggen' en worden gescreend op hun duurzaam karakter.

Action Learning rond Sustainable, Responsible and Impact investing

Op 17 oktober 2014 organiseerde Argenta in samenwerking met Antwerp-Itcco een action learning. Die bood een overzicht over de stand van zaken, de kansen, de risico's en het belang van sociaal maatschappelijk investeren, duurzaam beleggen en financiële ethiek. Acht experts en 40 stakeholders woonden dit interactieve seminarie bij en wisselden van gedachten.

Argenta als stabiele bank- en verzekeringspartner

Op 1 januari 2014 zijn de nieuwe kapitaalnormen CRD IV en CRR in werking getreden. De invoering van de Europese regelgeving wordt aangevuld met een aantal nationale bepalingen die zijn vastgelegd in de nieuwe bankwet daar waar de Europese regels in deze mogelijkheid voorzien. De nieuwe bankwet bepaalt hoe de verschillende opties en overgangsmaatregelen van de Europese wetgeving in België ten uitvoer wordt gelegd. De Europese regelgeving samen met de nationale directies zoals vastgelegd in de nieuwe bankwet vormen de nieuwe prudentiële kapitaalregels.

Inzake kapitaaltoereikendheid hebben de nieuwe Europese en nationale kapitaalregels tot doel de kwaliteit van het aangehouden kapitaal te verbeteren en de kapitaalbasis te versterken. De financiële crisis heeft immers een belangrijke onderkapitalisatie aan het licht gebracht.

Banken dienen voortaan een sterke Tier 1-kernkapitaalbuffer aan te houden bestaande uit eigen vermogen van de hoogste kwaliteit - Common Equity Tier 1 (CET1). De Tier 1-kernkapitaalbuffer bedraagt minimaal 4,5 % en wordt verder verhoogd met bijkomende CET1-kapitaalbuffers. Het betreft de kapitaalconserveringsbuffer (2,5 %), de contracyclische kapitaalbuffer (0-2,5 %) en

de kapitaalbuffer voor systeem en macro-economische risico's (0-5 %). Bovenop deze algemene kapitaalbuffers kan de toezichthouder vanuit de risicobeoordeling van het *Supervisory Review and Evaluation Process* (SREP) de bank verplichten tot het aanhouden van een bankspecifieke buffer ter dekking van de risico's waaraan de bank is blootgesteld. Deze beslissing wordt genomen door de ECB die sinds 4 november 2014 verantwoordelijk is voor het prudentieel toezicht op basis van een voorstel van de NBB.

Op groepsniveau past Argenta de 'Deense compromis'-methode van de CRD / CRR toe. Deze behandeling houdt in dat de deelneming in verzekeringsinstellingen worden gewogen in plaats van afgetrokken van het eigen vermogen.

Het risicogewogen kapitaalraamwerk wordt aangevuld met een leverage of hefboomratio – een niet-risicogewogen maatstaf. Deze maatstaf stelt een grens aan de opbouw van een overmatige schuldenpositie, één van de oorzaken van de crisis. In afwachting tot een harmonisatie van de hefboomratio's in 2018 wordt de ratio ingevoerd als observatieratio vanaf 2015. De leverage ratio hieronder gegeven betreft onze eigen berekening waarbij het tier 1-kapitaal afgezet wordt tegenover het volledige balanstotaal, maar zonder off balance-items.

Argenta Spaarbank	2012	2013	2014
Tier 1-kapitaal / risicogewogen activa	16,1 %	16,9 %	16,9 %
Tier 1-kapitaal / balanstotaal (leverage)	3,5 %	4,0 %	4,2 %



“Het imago van Argenta als gezonde bank werd bovendien nog versterkt dankzij de uitstekende resultaten in de stresstesten van de ECB en NBB.”

Christine Vermeylen, Secretaris-generaal

Argenta Assuranties volgt als verzekeraar de Solvency-regelgeving. Verzekeringscontracten brengen verplichtingen tegenover de verzekerden en hun begunstigen met zich mee en de verzekeraar moet daarvoor een bepaalde hoeveelheid eigen kapitaal aanhouden.

De verhouding van het beschikbare kapitaal ten opzichte van het vereiste kapitaal wordt uitgedrukt door de solvabiliteitsratio.

Argenta Assuranties heeft bijna dubbel zoveel kapitaal beschikbaar als wettelijk verplicht:

Argenta Assuranties	2012	2013	2014
Beschikbaar/ vereist kapitaal	196 %	199 %	194 %

In afwachting van Solvency II, dat van start gaat in 2016, is al regelgeving uitgebracht door de Belgische en Nederlandse toezichthouders met tussentijdse maatregelen waarbij Argenta onder meer een ORSA (*Own Risk Self Assessment*) of eigen inschatting van de risico's) moet uitvoeren

en rapporteren aan de toezichthouder in 2014 en 2015. Elk risico dat zich ook effectief voordoet, heeft immers invloed op de financiële positie van de verzekeraar, met eventuele gevolgen voor de verzekerden. Deze risico's worden in de ORSA becijferd en gerapporteerd aan de toezichthouders.



Argenta als motor van de reële economie: herinvestering van spaargelden in financiële basisbehoeften van gezinnen

Argenta wil als bankier en verzekeraar van particuliere cliënten in België en Nederland de reële economie duurzaam ondersteunen en stimuleren via een aantal doelbewuste strategieën.

Argenta zamelt gelden in bij gezinnen met een spaaroverschot via zichtrekeningen, klassiek sparen, pensioensparen en verzekeringscontracten en leent die opnieuw uit aan gezinnen met een tijdelijk geldtekort of

investeringsplannen. In 2014 werd 68 % van de spaargelden en verzekeringscontracten van de gezinnen terug gebruikt voor leningen aan gezinnen.

Spaargelden en verzekeringscontracten worden voornamelijk geherinvesteerd in kredieten die voorzien in de financiële basisbehoeften van gezinnen (wonen en in mindere mate mobiliteit). De toegekende leningen per dossier zijn beperkt en worden bij woonkredieten gedekt door hypothecaire waarborgen. Daardoor wordt het finale kredietrisico gemitigeerd.

De onderstaande tabel kwantificeert de rol van Argenta in de economie.



Argenta	2012	2013	2014
Spaargelden en verzekeringscontracten gezinnen			
In miljoen euro	32.431	33.425	34.814
In % van het totale vermogen	91 %	94 %	92 %
Leningen gezinnen			
In miljoen euro	20.102	22.256	23.790
In % van het totale vermogen	62 %	67 %	68 %
In % van totaal activa Argenta	57 %	63 %	63 %
Herbelegging Belgische staatsleningen (*)			
In miljoen euro	6.657	5.523	4.258
In % van het totale vermogen	21 %	16 %	12 %
In % van totaal activa Argenta	19 %	15 %	11 %
Herbelegging staatsleningen andere landen			
In miljoen euro	1.676	1.459	1.539
In % van spaargeld gezinnen	5 %	4 %	4 %
In % van totale activa Argenta	5 %	4 %	4 %

(*) incl. leningen aan regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking.

Zoals blijkt uit de bovenstaande tabel namen de investeringen in overheidspapier verder af ten voordele van de leningen aan gezinnen. Herbeleggingen zijn onderworpen aan strikte regels van Thesaurie en ALM. Zo investeert Argenta niet in exotische instrumenten. Speculatieve transacties om op korte termijn

winst te genereren (trading) zijn niet toegelaten. Voor de bank zijn beleggingen in aandelen niet toegelaten. Voor de verzekeringen worden ze in beperkte mate aanvaard en beperkt tot specifieke sectoren. Alle herbeleggingen gebeuren in euro; er is dus geen wisselkoersrisico.



5.5. Informatie en Communicatietechnologie

ICT wordt bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België centraal aangestuurd vanuit de ICT directies binnen Argenta Spaarbank.

In 2014 zijn verschillende projecten opgeleverd die de groei van Argenta in België verder ondersteunen. Zo werd onder meer de app Argenta Bankieren gelanceerd voor mobiele toestellen, werd een nieuw softwarepakket voor Accounting en Procurement geïmplementeerd en werd het intranet vernieuwd, zowel voor de kantoorhouders (Kantoorportaal) als voor de hoofdzetel (Plaza).

Begin 2015 staan nog enkele grotere businessprojecten klaar voor implementatie: het automatiseren van het beheer van het kantoorhouderskanaal en de nieuwe kredietaanvraagapplicaties.

Intern moesten een aantal projecten ervoor zorgen dat de efficiëntie van het departement verhoogd werd. Door het project 'Optimalisatie van de Ontwikkeling door de aanpak van Configuratie en Deploymentbeheer' slaagde de organisatie erin om een uniforme aanpak te definiëren om

de ontwikkelomgeving op te zetten en actueel te houden en de componenten van een toepassing samen te voegen. Voor het core banking-platform Thaler werd een vernieuwde aanpak voor configuratiebeheer ontwikkeld. Voor het releasemanagement ging in 2014 de aandacht uit naar het opzetten van een efficiënt proces. Dat wordt in 2015 geïmplementeerd.

ICT ondersteunde een innovatief en uniek product – een uitbreiding van het productaanbod in Nederland – 'de HypotheekProfijtSparrekening'. Dit spaarproduct biedt een alternatief voor ouders en vrienden die hypotheekklanten willen helpen maar hiervoor geen geld willen schenken.

In 2014 werden belangrijke componenten en procedures geïnstalleerd en getest die de continuïteit van de kritieke bedrijfsprocessen moeten verzekeren. In het bijzonder werden testen (met positief resultaat) uitgevoerd voor de *Disaster Recovery* van het netwerk en de bedrijfskritische toepassingen. Ook werden de contracten met HP en Verizon heronderhandeld. De infrastructuur die het onderwerp was van deze onderhandelingen zal in 2015 in samenwerking met de aankoopafdeling vernieuwd worden.



ICT biedt een stabiele en performante basis om diensten op te bouwen en te ondersteunen

ICT focust op degelijke en veilige digitale oplossingen

ICT innoveert en maakt innovatie mogelijk

De ICT organisatie groeit van binnen uit, versterkt wat er al is en bouwt aan een ICT architectuur waarmee de doelen van Argenta 2020 ondersteund en gerealiseerd zullen worden

6. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank

Argenta Spaarbank vormt samen met het Bijkantoor Nederland en Argentabank Luxembourg de Bankpool van Argenta.

6.1. Impact van het algemeen financieel-economisch kader

In een context van heel lage inflatie en rentetarieven, trage economische groei en een toenemende regelgevende druk kan Argenta Spaarbank schitterende resultaten voorleggen.

De balans groeit gezond verder. De portefeuille hypotheke kende een sterke stijging door de hoge productie. Bovendien bleef hij van heel goede kwaliteit. De beleggingen werden hierdoor wat afgebouwd.

Argenta streeft een voorzichtig beleggingsbeleid na. Ook werkt de bank aan een diversificatie richting leningen aan lokale overheden en projecten. De pijler Beleggen wordt gepromoot om het inkomen en het aanbod voor de cliënten te diversifiëren. Door positieve signalen op de beurs stijgt de interesse van de cliënten voor deze producten.

De winst van de bank is de hoogste uit de geschiedenis en is na het uitstekende resultaat van vorig jaar nog verder sterk gestegen. Op drie jaar tijd is de winst zelfs ruim verdubbeld. Door de toevoeging van winst aan de reserves blijft het eigen vermogen groeien.

De gunstige evolutie van solvabiliteits- en liquiditeitsratio's zet zich door. Argenta voldoet ruimschoots aan alle reglementaire ratio's.

6.2. Rating

Het ratingbureau Standard & Poor's geeft aan Argenta Spaarbank een rating sinds 2005. De toegekende rating drukt de financiële sterkte gemeten in solvabiliteit, liquiditeit, businesspositie, risicoprofiel en kredietwaardigheid uit. Tijdens de financiële crisis heeft Argenta de rating stabiel gehouden op BBB+, waar vrijwel alle andere banken

in die periode met verlagingen te maken hebben gehad.



Argenta heeft tijdens de crisisjaren op eigen kracht, zonder enige steun van de overheden, zijn financiële kracht en betrouwbaarheid bewezen en zelfs fors doen groeien.

In april 2014 werd de rating van Argenta Spaarbank door Standard & Poor's verhoogd van BBB+/A-2 met stabiele outlook naar A-/A-2 met negatieve outlook.

Deze verhoging is vooral het gevolg van een verdere verbetering van de *risk adjusted capital*-ratio tot boven 15 %, een uitzonderlijk niveau waarvoor de vooruitzichten op middellange termijn ook gunstig blijven. De verhoging is doorgevoerd op een ogenblik dat het algemeen sentiment van het ratingbureau ten opzichte van de banksector eerder negatief was.

Behalve met de sterke kapitaalratio's hield Standard & Poor's ook rekening met het feit dat Argenta Spaarbank over 2013 een beduidend beter dan verwachte winst kon voorleggen. Die was mee het gevolg van een sterke focus op de groei in de kernactiviteiten, vooral in de particuliere woningfinanciering in België en Nederland, twee markten die opnieuw tekenen van economische stabilisering vertonen.

Standard & Poor's gaat er van uit dat Argenta, als Belgische lokale systeembank, van een beperkte impliciete overheidssteun geniet. Door de invoering van het Europees banksaneringsstelsel is Standard & Poor's nu ook voor alle Europese banken rekening gaan houden met een mogelijke reductie van deze ondersteuning. Een technisch gevolg is dat het vooruitzicht dat bij de rating hoort, verlaagd wordt van stabiel naar negatief.



6.3. Bankieren, Sparen en Beleggen

Argenta Spaarbank kende in 2014 in België opnieuw een goed jaar. Zowel het aantal cliënten als de globale inlagen stegen.

6.3.1. Trends rond betalingsverkeer

Digitalisering

Geen enkele trend heeft zo'n ingrijpende en snelle gevolgen gehad voor de financiële dienstverlening in het algemeen en voor dagelijks bankieren in het bijzonder als digitalisering.

Met de snelle uitbreiding van de eigendom van smartphones en tablets kan de hedendaagse consument, in vrijwel elke locatie en op het apparaat van zijn keuze, aankopen doen. Betalingen moeten dus naadloos versmelten in de globale digitale ervaring. Het is dé uitdaging als bank om erin te slagen de silo's van de traditionele bankkanalen te doorbreken en de cliënt een globale positieve bancaire ervaring te bezorgen, ongeacht locatie, tijdstip of apparaat.

Ook Argenta heeft in 2014 een belangrijke stap gezet in deze evolutie: het lanceerde in september van dit jaar de app Argenta Bankieren. De toepassing laat toe om verrichtingen (tot 2008) of het saldo te raadplegen en overschrijvingen uit te voeren. Zoals bij de apps van andere banken werken overschrijvingen zonder Digipass (na autorisatie) maar wel met een pincode van vijf cijfers. Ook een kantoor of een geldautomaat zoeken is mogelijk.

Het aantal zichtrekeningen steeg met 3,5 %. Het aantal kaarten (zowel debet- als kredietkaarten) nam met meer dan 110.000 toe, tot meer dan 1,4 miljoen.

De groei van het aantal abonnementen Internetbankieren zette zich ook in 2014 stevig verder (+ 9 % in België). Zie hoger, Productmanagement.

Een nieuwe kredietkaart

Eind 2014 lanceerde Argenta zijn Golden kredietkaart. Een kredietkaart die naast een hogere maandlimiet ook een uitgebreid pakket aan verzekeringen biedt aan de cliënt die net dat ietsje meer wil.

6.3.2. Trends rond sparen

De spaartrend van 2013 zette zich verder in 2014. De Belgische spaarquote bleef op een vergelijkbaar

niveau (prognose NBB). Liquide deposito's behielden hun belangrijke plaats in de samenstelling van de financiële activa van particulieren. De rentetarieven daalden verder, zowel op korte als op lange termijn, als gevolg van de macro-economische ontwikkeling binnen de eurozone.

De historisch lage niveaus van de langetermijnrente, gecombineerd met het verschil in roerende voorheffing, zorgden ervoor dat particulieren ook in 2014 afkerig bleven ten opzichte van vastrentende termijnproducten. Als gevolg hiervan zagen financiële instellingen, inclusief Argenta, hun portefeuille termijnproducten afnemen ten voordele van de spaardeposito's.

Daarnaast bleven ook de beurzen in 2014 goede resultaten neerzetten. Als gevolg hiervan zagen consumenten beleggingsfondsen en -verzekeringen als een aantrekkelijk alternatief voor de laagrentende spaarproducten.

Halfweg 2012 schakelde het Bijkantoor Nederland om naar een direct internetkanaal ('Sparen Direct') waardoor het mogelijk werd om Argenta-klant te worden zonder enige tussenkomst van een intermediair. In 2014 gebruikten quasi alle nieuwe cliënten dit online kanaal.

In mei 2014 breidde Argenta zijn productaanbod nog uit met een innovatief en voor Nederland uniek product: 'de HypotheekProfijtSparrekening' waarbij de hypotheekcliënt een extra rentekorting ontvangt voor ouders en vrienden die ook sparen bij Argenta.

Het Bijkantoor Nederland haalde tot 2014 2,1 miljard spaargelden op.

In functie van een meer klantgerichte en kwaliteitsgedreven dienstverlening werden verschillende belangrijke initiatieven genomen.

Uitbreiding gamma termijnproducten

Thematische Volkslening

Vanaf begin 2014 konden particulieren bij Argenta intekenen op termijndeposito's geopend in het kader van de wet betreffende de thematische volksleningen. Die beoogt het langetermijnsparen via termijnrekeningen en kasbons aan te moedigen en zo kredietverlening op lange termijn aan socio-economisch en maatschappelijk verantwoorde projecten te vergemakkelijken.



Step-up Termijndeposito

In oktober 2014 startte Argenta met een nieuw type termijnrekening. De Step-up Termijndeposito is een termijnrekening met jaarlijks oplopende interestvoeten. Het product is beschikbaar in verschillende looptijden.

Wettelijke wijzigingen

Bevriezing vrijstelling roerende voorheffing op gereglementeerde spaarrekeningen

De programmawet van 19 december 2014 maakt een einde aan de jaarlijkse indexering van de interesten die vrijgesteld zijn van roerende voorheffing. Interesten op gereglementeerde spaarrekeningen zijn belastbaar vanaf 1.880 euro, zowel voor inkomstenjaar 2014 als voor de volgende jaren.

Transversaal KB over informatieverplichtingen

Het transversaal KB van 25 april 2014 voert nieuwe informatieverplichtingen in voor financiële producten, waaronder spaarproducten. Het koninklijk besluit voorziet in nieuwe regels voor reclame, een gestandaardiseerde informatiefiche en een uniform risicolabel. Voor de gereglementeerde spaarrekeningen zal de nieuwe informatiefiche het huidige document met essentiële spaardersinformatie vervangen. De nieuwe wetgeving gaat in juni 2015 in voege, maar de inwerkingtreding wordt mogelijk uitgesteld.

Meeneembaarheid van opgebouwde getrouwheidspremie tussen gereglementeerde spaarrekeningen bij dezelfde bank

Wanneer er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, kan de cliënt vanaf 1 januari 2014 geld overschrijven van de ene naar de andere spaarrekening bij dezelfde bank zonder zijn getrouwheidspremie te verliezen.



6.3.3. Trends rond beleggingen

De portefeuille van deelbewijzen van ICB's (Instellingen voor Collectieve Belegging), geplaatst voor rekening van cliënten, groeide in 2014 aan met 685 miljoen euro of 36 %, tot een totaal van 2 miljard euro.

Tot de meest succesvolle ICB's behoren de pensioenspaarfondsen van Argenta, die beheerd worden door Petercam. Hun succes spruit voort uit een goed rendement over een lange periode, een lage kostenstructuur en een goede aandacht in het distributienet.



Motor voor particuliere cliënten om zich in te dekken voor de vergrijzing

Het uitbetalen van de pensioenen is volgens de 'Studiecommissie voor de vergrijzing' van de Hoge Raad van Financiën jaar na jaar een grotere uitdaging. Daarom biedt de financiële sector in België de 'Derde pijler pensioensparen' aan voor particuliere cliënten.

Ook in 2014 kende pensioensparen een verdere groei. 131.300 cliënten verrichtten een storting voor een totaal bedrag van 86 miljoen euro. Dit zijn 14.700 cliënten meer dan vorig jaar (116.600 in 2013 voor een totaal van 76 miljoen euro). Deze stijgende trend is er ook bij de pensioenspaarverzekeringen, al liggen de jaarlijkse stortingen in dat product een pak lager. Zowel bij pensioensparen als bij de pensioenspaarverzekeringen is 14 % van de inschrijvingen afkomstig van mensen jonger dan 30 jaar. Dit is eveneens een stijging tegenover het verleden.

“Onze Argenta-huisfondsen konden in 2014 een stevige groei realiseren.”

**Isabelle Willems,
Productmanager Beleggingen
& Koen Maenhout,
Productmanager Levensverzekeringen**





Motor voor particuliere cliënten om rechtstreeks te investeren in de economie

Cliënten kunnen hun geld bij Argenta beleggen in fondsen, obligaties en aandelen. Zo investeren ze in de reële economie. De beleggingsproducten worden geselecteerd in samenspraak met de cliënt in lijn met het risicoprofiel dat de kantoorhouder heeft opgesteld op basis van een vragenlijst die samen met de cliënt werd ingevuld.

De kenmerken van de beleggingsproducten worden beschreven in de productfiches. Ze zijn openbaar en beschikbaar op www.argenta.be.

Argenta-Fund sicav wil de beleggers een aantrekkelijk rendement verschaffen door te investeren in een selectie van roerende waarden, daarbij het door de cliënt gewenste risico in acht nemend.

Elf compartimenten beleggen uitsluitend in aandelen, gespreid over verschillende landen, regio's en sectoren. Daarnaast telt de sicav één obligatiecompartiment en twee gemengde compartimenten die zowel in obligaties als in aandelen beleggen.

Argenta Fund of Funds sicav, is een dakfonds, dat vooral belegt in rechten van deelneming van andere ICB's. Via Argenta Fund of Funds wil Argenta de belegger de mogelijkheid bieden om op een eenvoudige en transparante manier te beleggen in het zeer defensieve, defensieve, neutrale of dynamische compartiment volgens het door hem gekozen beleggersprofiel. Met een belegging in een van deze compartimenten realiseert de belegger een risicogewogen spreiding over diverse activaklassen.

Argenta Fund sicav en Argenta Fund of Funds sicav zijn beide fondsen onder eigen beheer. Ze worden beheerd door Argentabank Luxembourg. Eind december bedroeg het totaal beheerd bedrag 888 miljoen euro, een groei van 76 % of 383 miljoen euro. Argenta Spaarbank verdeelt ook deelbewijzen van ICB's in geleide architectuur. Ze distribueert ICB's die beheerd worden door Petercam, Carmignac Gestion SA, Edmond de Rothschild Asset Management en GS&P. Door de combinatie

van eigen fondsen aangevuld met fondsen van geselecteerde partners gaat Argenta bewust voor een compact maar volledig aanbod.

Argenta Spaarbank verdeelt ook gestructureerde obligaties (structured notes) die worden uitgegeven door BNP Paribas, BNP Paribas Arbitrage Issuance bv en Securasset SA. In 2014 waren er acht nieuwe uitgiftes. In totaal werd er voor 105 miljoen euro verkocht, inclusief instapkosten. Op 31 december 2014 bedroeg de totale portefeuille gestructureerde obligaties 815 miljoen euro.

6.4. Lenen

6.4.1. België

Na de schitterende resultaten van 2013, toen er voor 2,2 miljard euro aan woonkredieten werd toegekend, had Argenta de ambitieuze doelstelling om in 2014 opnieuw evenveel kredieten te produceren. Door de dalende marktrentes en de sterke prijsconcurrentie moest Argenta tijdens de eerste jaarhelft echter wat marktaandeel prijsgeven.

Vanaf september kende de hypotheekmarkt in België, en in het bijzonder in Vlaanderen, een bijna explosieve groei. Die was uiteraard te danken aan de combinatie van de aangekondigde verlaging van de woonbonus in Vlaanderen vanaf 2015, de lage rentevoeten en de talrijke aanvragen voor een herfinanciering. In het najaar werd daarom alles op alles gezet om het marktaandeel te heroveren. Dat resulteerde in een sterke inhaalbeweging.

2014 werd uiteindelijk afgesloten met een totale productie van om en bij de 1,9 miljard euro. Hierbij moet genoteerd worden dat omwille van de specifieke marktomstandigheden, het percentage interne herfinancieringen vooral in de laatste maanden uitzonderlijk hoog was: het vertegenwoordigde ongeveer 14 % van de productie. De nieuwe productie van 2014 bedraagt dus ongeveer 1,6 miljard euro.

In 2014 bedroeg de productie leningen op afbetaling 25 miljoen euro. Dat was aanzienlijk minder dan in 2013 toen 49 miljoen euro werd gehaald. Het is nog steeds een bewuste strategie van Argenta om vooral in te zetten op kredieten, die voorzien in de financiële basisbehoefte van cliënten, voornamelijk woonkredieten en in beperkte mate leningen op afbetaling.



6.4.2. Bijkantoor Nederland

In het Bijkantoor Nederland bedroeg de hypotheekproductie in 2014 1,66 miljard euro.

De portefeuille kredieten aan particulieren in België en Nederland stijgt op die manier met 14 % naar 22,6 miljard euro.

In functie van een meer klantgerichte en kwaliteitsgedreven dienstverlening werden er ook verschillende belangrijke initiatieven genomen. Het migratieproject 'Quest' werd in 2014 opgestart met als doel de twee hypotheekportefeuilles, uitbesteed bij Stater en Quion, in oktober 2015 te centraliseren bij Quion. Dit verhoogt de beheersbaarheid van de portefeuille en maakt de ICT-infrastructuur minder complex.



7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties

Argenta Assuranties vormt samen met haar dochtervennootschap Argenta-Life Nederland de verzekeringspool van Argenta.

7.1. Impact van het algemeen financieel-economisch kader

Ook in 2014 bleef Argenta Assuranties verder groeien. Ondanks de lage rente, waardoor sparen op termijn minder aantrekkelijk is, kende het incasso bij de levensverzekeringen opnieuw een stevige groei. De portefeuille kon vooral toenemen door het succes van het nieuwe product Argenta Life Plan.

Ook de tak 23-verzekeringen kenden alweer een forse groei. Door de positieve signalen op de beurs nam de interesse van de cliënten voor deze producten toe.

Om toekomstige uitkeringen te garanderen, herbelegt Argenta Assuranties de ontvangen premies. Hierbij worden de regels van de financiële beleidslijn gerespecteerd.

Argenta Assuranties draagt bij aan het deposito- en garantiefonds. Deze heffing bedroeg 4 miljoen euro in 2014.

Argenta Assuranties voldoet ruim aan alle solvabiliteitsvereisten. De overstap naar het nieuwe Solvency II-solvabiliteitskader met onder meer een uitgebreide ORSA, wordt ondertussen verder uitgewerkt.

Argenta Assuranties realiseerde de hoogste winst uit zijn geschiedenis. De sterke stijging tegenover 2013 werd voor een groot deel veroorzaakt door een terugname van de egalisatiereserve motor.

7.2. Verzekeren

Op de door Assuralia opgestelde ranglijst van de verzekeraars gemeten naar incasso is Argenta Assuranties in 2013 in België opgeklommen tot de tiende plaats. Voor levensverzekeringen komt Argenta Assuranties in België op de zevende plaats.

Argenta Assuranties biedt in België een uitgebreid assortiment aan voor particuliere cliënten.

In Nederland biedt Argenta-Life Nederland overlijdensrisicoverzekeringen aan en beheert het een portefeuille spaarhypotheekpolissen.

Argenta voert frequent testen uit om de degelijkheid van de voorzieningen, die worden aangelegd om toekomstige verplichtingen te kunnen nakomen, te toetsen. Analyses van de *embedded value*-, de *combined ratio*-, de *value new business*- en de *profit*testen bieden een goed stuurmiddel voor de rentabiliteit en risicobeheersing voor schade- en levensverzekeringen. Argenta anticipeert op het nieuwe regelgevend Solvency II-kader door deel te nemen aan QIS (*Quantitative Impact Study*)-oefeningen, EIOPA stresstesten (*low yield* modules) en ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), zowel in Nederland als in België.

7.2.1. Levensverzekeringen België

In 2014 groeide de portefeuille terug aan. Het premievolume in nieuwe contracten steeg tot boven 1 miljard euro. De lancering van Argenta Life Plan in 2013 is een schot in de roos. Deze tak 21-spaarverzekering neemt meer dan de helft van het premievolume in nieuwe contracten voor zijn rekening. Daarnaast was er ook een stevige groei in de tak 23-beleggingsverzekeringen. De productie (inclusief transfers uit bestaande contracten) groeide van 207 miljoen euro in 2012 over 260 miljoen euro in 2013 tot 360 miljoen euro in 2014. De verkoop van levensverzekeringen, met een diversificatie op maat van de cliënt, past in het kader van 'Gezond beleggen'.

Levensverzekeringen vormen een belangrijke component in de portefeuille van de cliënten omdat ze vaak een antwoord bieden op hun specifieke behoeften. Ze zijn dan ook een onmisbaar element in de adviesgesprekken over vermogensoverdracht en successieplanning. Argenta's kantoorhouders en specialisten kaderen deze contracten steeds meer in een breed adviesgesprek.



De overlijdensdekkingen (schuldsaldoverzekeringen), die doorgaans gerelateerd zijn aan de verkoop van kredieten door Argenta Spaarbank, kenden een terugval in 2014 parallel aan de verkoop van hypotheke.

Tak 23 bekroond met Decavi-trofee

In 2014 werd Argenta Assurantie voor het tweede jaar op rij gekroond met een DECAVI®-trofee voor levensverzekeringen. Het kreeg die erkenning in de categorie 'tak 23-fondsen van het type Medium en High Risk' met Argenta Fund Plan Farma-Chemie. Behalve met de intrinsieke verdiensten van het betrokken fonds hield de jury ook rekening met de representativiteit van de verzekeraar op de Belgische markt.



Winstdeling

Voor bepaalde levensverzekeringen die op 31 december 2014 nog liepen, wordt een winstdeling voorgesteld, mits voldaan wordt aan een aantal criteria.

Voor 2014 wordt voor Argenta Life Plan een winstdeling voorgesteld op basis van de volgende verdeelsleutel:

- een brutorendement van minstens 2,40 %
- een winstdeling van minstens 0,30 % voor alle units tot en met 2,40 %

Unit	Winstdeling in 2014	Brutorendement in 2014
1,70 %	0,70 %	2,40 %
1,90 %	0,50 %	2,40 %
2,10 %	0,30 %	2,40 %

Voor Argenta-Flexx, Leven Plus en Jeugdspaarplan wordt een winstdeling voorgesteld op basis van de volgende verdeelsleutel:

- een brutorendement van minstens 2,20 %
- een winstdeling van minstens 0,10 % voor alle units tot en met 2,40 %

Unit	Winstdeling in 2014	Brutorendement in 2014
1,00 % (Kapitaal Plus)	0,15 %	1,15 %
1,60 %	0,60 %	2,20 %
1,70 %	0,50 %	2,20 %
1,80 %	0,40 %	2,20 %
2,00 % (Kapitaal Plus)	0,20 %	2,20 %
2,25 % (Kapitaal Plus)	0,15 %	2,40 %
2,30 %	0,10 %	2,40 %
2,40 %	0,10 %	2,50 %

Voor Kapitaal Plus gelden dezelfde rendementen behalve voor de recente stortingen aan 1 % waar de winstdeling beperkt is tot 0,15 %.

Voor units met een gegarandeerde rentevoet van 2,60 % of hoger is het globaal brutorendement over 2014 gelijk aan de gegarandeerde rentevoet voor die unit. Voor deze units is er dus geen winstdeling.

7.2.2. Schadeverzekeringen

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen groeide verder. Het incasso kwam uit op 118 miljoen euro.

Eind 2014 kwam het totaal aantal autopolissen op 115.344, een stijging van 6,5 %. Tegenover het aantal cliënten is de penetratie van auto bij Argenta eerder laag te noemen.

Ook de brand- en familiale polissen zetten hun groei verder. Dit is vooral te danken aan de sterke groei van de combinatiepolis Verzekerd Wonen plus. Deze polis combineert de polis 'Familiale bescherming' met de brandverzekering 'Verzekerd wonen'. Eind 2014 was het totaal aan familiale polissen

89.186, een stijging met 12 %. Het totaal aantal brandpolissen einde 2014 bedroeg 136.744, een stijging van 11,5 %. Ondanks forse groeicijfers gold ook hier dat de penetratie van familiale en brand eerder laag is.

Argenta Assuranties is een belangrijke aanbieder van individuele hospitalisatieverzekeringen. De maatschappij volgde in 2014 de consumptie-index om de premies aan te passen.

Voor de afhandeling van schadedossiers werkt Argenta samen met Van Ameyde Groep, een gespecialiseerde dienstverlener.

Innovatie

Sinds 20 september 2014 begon Argenta met de implementatie van het innovatietraject voor de

behandeling van schadedossiers. Voorop de digitale aangifte voor motorrijtuigen-, brand- en familiale verzekeringen. Hiervoor kan de cliënt een QR-code scannen of de mobiele app op zijn startscherm vastklikken.



Hij kan vooraf een profiel aanmaken – al is dat geen verplichting – en in geval van schade via deze app een mobiele schadeaanfite doen via zijn smartphone of tablet. Ook kan hij op een eenvoudige manier foto's en videobeelden toevoegen.



Een tweede belangrijk innovatie is de 'expertise op afstand'.

Deze innovatie is een absolute primeur in de Belgische markt. Zodra een schadeaanfite in een brandpolis Argenta bereikt, wordt de schade onmiddellijk onderzocht. Het bepalen van de geleden schade kan vanaf nu in vele gevallen via deze 'expertise op afstand'.

Argenta neemt telefonisch met de cliënt contact op en kan mits zijn toestemming, via zijn smartphone of tablet zijn camera overnemen. Zo kijkt Argenta live mee naar de schade. Aan de hand van instructies kan Argenta zowel audio als video opnemen in het dossier. Op datzelfde moment wordt de schade berekend aan de hand van deze beelden en kunnen de herstellkosten

onmiddellijk berekend worden via een speciaal ontwikkelde rekentool. Een onmiddellijke betaling op rekening van de cliënt is dan het gevolg. Dit is mogelijk doordat alle prijzen van materialen en uurlonen in de rekentool zijn opgenomen. Want in de praktijk kunnen 80 % van de dossiers in aanmerking komen voor deze 'expertise op afstand'.

De app voor mobiele schadeaanfite werd gelanceerd in september 2014. De maanden erop volgend werd voor 23 % van alle aangiftes deze app gebruikt.

Voor de cliënt biedt dit vele voordelen: een korte doorlooptijd van het proces, geen tijdverlies, door de expertise op afstand is geen bestek meer nodig, snelheid van betaling en een correcte regeling vanaf de eerste keer.



7.2.3. Levensverzekeringen Nederland

Argenta-Life Nederland (ALN) is de Nederlandse levensverzekeraar van Argenta en is voor 100 % een dochtermaatschappij van Argenta Assuranties. ALN startte in 2005 op de Nederlandse levensverzekeringsmarkt met het aanbieden van een spaarverzekering, die uniek gekoppeld is aan de door Bijkantoor Nederland aangeboden Argenta-hypotheeklening.

Vanaf 2013 werd het afsluiten van aflosvrije en spaarhypotheekleningen fiscaal ontmoedigd ten voordele van lineaire / annuïtaire hypotheekleningen. Om die reden maakte ALN haar product 'Overlijdensrisicoverzekering' competitiever, om een hoge cross-sellratio met de hypotheekleningen te kunnen realiseren. Deze heroriëntering en beproeving resulteerde uiteindelijk in een verdere groei die ook voor 2014 wordt genoteerd.

In 2014 werd er een premie-incasso gerealiseerd van 54,6 miljoen euro. De technische voorziening bedroeg op 31 december 2014 275 miljoen euro. Dit is een aangroei van ruim 26 % ten opzichte van 31 december 2013.

ALN beheert eind 2014 in totaal 23.978 hypotheekverzekeringen en reeds 10.845 overlijdensrisicoverzekeringen. Het boekjaar 2014 werd uiteindelijk afgesloten met een nettowinst van 2,8 miljoen euro (+10 %).

7.2.4. Levensverzekeringen Luxemburg

De verkoop van nieuwe verzekeringen is in 2011 gestopt. De portefeuille werd afgebouwd en per 31 december 2013 waren alle verzekeringen uitbetaald. De maatschappij werd in 2014 ontbonden.

7.3. Actuarieel

De hoofdbevoegdheden van de directie Actuarieel zowel m.b.t. Leven als m.b.t. Schade & Gezondheid zijn:

- risico-analyse en mitigatie rond belangrijke administratie-, proces- en productwijzigingen;
- het ontwikkelen en onderhouden van modellen voor ALM, portefeuille-analyses en *profit testing*;
- het analyseren van portefeuilles en hun winstgevendheid;

- het nemen van initiatieven naar het directiecomité rond nieuwe kansen op het gebied van tarieven, voorwaarden en producten;
- rapportering aan het directiecomité;
- advies over het businessplan (prioriteiten en richting); en
- advies over de acceptatiepolitiek, het winstdeelnamenbeleid, de productvoorwaarden en -kenmerken, het herverzekerings- en het claimsbeleid.

De directie Actuarieel verleent ook bij complexe dossiers bijstand op actuaireel vlak aan de afdeling Beheer Leven.

7.4. Actuariële functie

De Actuariële functie verleent aan Argenta Assuranties en ALN een onafhankelijk en objectief advies bij het lanceren of wijzigen van verzekeringsproducten, en over de jaarlijkse rapportering.

Doel is de effectieve leiding te helpen bij het nastreven van de vooropgezette doelstellingen. De Actuariële functie oefent hierbij geen controle uit, maar adviseert de effectieve leiding.

De verstrekte adviezen en aanbevelingen moeten de effectieve leiding de noodzakelijke instrumenten verschaffen om hun verantwoordelijkheid voor het leiden van de onderneming ten volle te kunnen dragen.

Bij Argenta wordt de Actuariële functie uitbesteed aan de firma Energy C.A. in de personen van Willy Everaert en Kim Everaert.

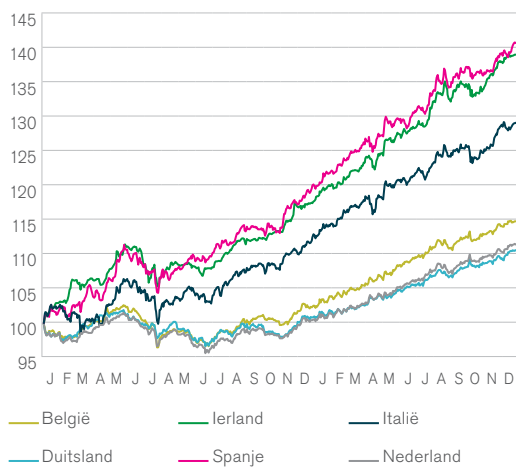


8. Algemeen financieel-economisch kader

Het jaar 2014 zal de geschiedenisboeken ingaan als een jaar waarin de financiële grenzen fundamenteel werden verlegd. De aandelenkoersen op Wall Street klommen sterk, rentetarieven in Europa bereikten een absoluut diepterecord. Dat leidde tot substantiële winsten in de financiële markten.

De Europese rente viel verder terug. Niet alleen in de kernlanden van de eurozone, ook in de meeste van de perifere landen, zoals Ierland, Spanje, Portugal en Griekenland. Daar ging de terugval ook gepaard met een afbouw van het renteverskil met Duitsland. Daardoor stegen de obligatiekoersen in de eurozone door tot een niveau dat enkele jaren niet denkbaar was.

Grafiek 1: Evolutie van langetermijnobligaties in de eurozone (7-10 jaar-zone) in 2014



Bron: Thomson Datastream.

Alleen in Griekenland liep het renteverskil met Duitsland verder op door de interne politieke spanningen. Omdat de kans op een herhaling van de crisis in de eurozone vrij laag wordt geacht, bleef de vrees hiervoor beperkt. De ECB, de monetaire overheid voor Europa, is wat dat betreft bijzonder alert. Ze beschikt over de nodige middelen om te voorkomen dat andere landen in die spiraal meegaan. De 'flight-to-quality'-premie, wanneer investeerders investeringen met een hoog risico

verkoopen en er met laag risico inkopen, is daarom de laatste jaren in de eurozone teruggedrongen tot een niveau van voor de crisis. Deze premie wordt gemeten als het verschil tussen de IRS-rente en de rente op Duitse overheidsobligaties, telkens op 2 jaar. Op basis hiervan kan men aflezen of men op de financiële markt de ontwikkeling van ernstige risico's die het voortbestaan van de eurozone zouden kunnen bedreigen, hoger of lager inschat.

Grafiek 2: 'Flight-to-Quality'-premie in de eurozone



Bron: Thomson Datastream.

De trage economische groei in 2014 zorgde ervoor dat de rente op langetermijnobligaties in de eurozone algemeen daalde. Een noemenswaardig herstel bleef uit door een agressief stimulerend monetair beleid. Dat beleid wordt echter geneutraliseerd door een opgelegd besparingsbeleid en met een opwaartse druk op de vereiste kapitaalbuffers van de Europese banken. Die druk is het gevolg van de uitlopers van de financiële crisis van 2008. Tijdens die crisis waren de eigen middelen van sommige banken niet bestand tegen de extreme schokken op de financiële markten. Om de financiële sector stabiel te maken, koos men daarom voor een politiek die de kapitaalbuffers geleidelijk verhoogt, zowel kwantitatief als kwalitatief. Zo'n beleidskeuze heeft echter een onmiskenbaar procyclisch karakter. Daardoor werden de bancaire instellingen in de richting van beleggingen zonder kapitaalweging,



zoals overheidsobligaties, gestuurd. Omwille van de hogere kapitaalvereisten voor kredieten zijn de instellingen echter eerder terughoudend. Die terughoudendheid werd nog kracht bijgezet doordat de meeste instellingen onzeker waren over de opgelegde, strenge stresstesten. De publicatie van de resultaten van die doorgedreven testen waren echter grotendeels bemoedigend. Die belemmerende factor zal dus een minder problematische dimensie innemen in de komende periode. Een nieuwe systeemcrisis in de Europese bancaire sector kent men op de financiële markten maar een kleine (en verder afnemende) kans toe. Die evolutie kan in kaart worden gebracht door het verschil te meten tussen het interbancaire tarief en de beleidsrente van de ECB. Een oplopend (respectievelijk afnemend) verschil tussen beide factoren geeft een verhoging (respectievelijk verlaging) aan van het bancaire risico in de eurozone.

Grafiek 3 : Evolutie van het bancaire risico in de eurozone



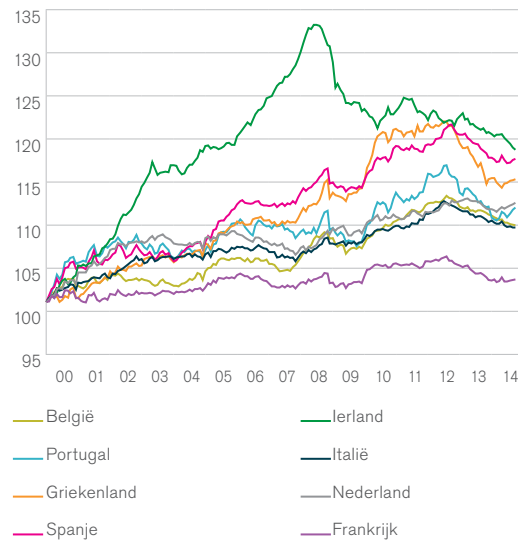
Bron: Thomson Datastream.

De overheden van de meeste lidstaten hebben besparingen opgelegd gekregen. Die hebben tot doel de eurozone economisch en financieel stabiel te maken en zo een herhaling van een ontreding zoals in 2010 - 2011 te vermijden. Om een muntunie te kunnen behouden, zijn zo'n besparingen economisch zinvol als hierdoor de efficiëntiegraad tussen de diverse deelnemende landen geleidelijk aan convergeert. Die evolutie wordt onder meer berekend op basis van de reële effectieve wisselkoersen. De scherpe ongelijkheid van deze economische parameter vormde mee de aanleiding van de crisis in de eurozone in de periode 2010 - 2011. De opgelegde besparingen wisten deze verontrustende trend echter te keren. Maar de

meest recente ontwikkelingen lijken aan te geven dat de positieve impact van de opgelegde besparingen een (tijdelijke?) grens hebben bereikt.

Grafiek 4: Evolutie van de reële effectieve wisselkoersen in de eurozone

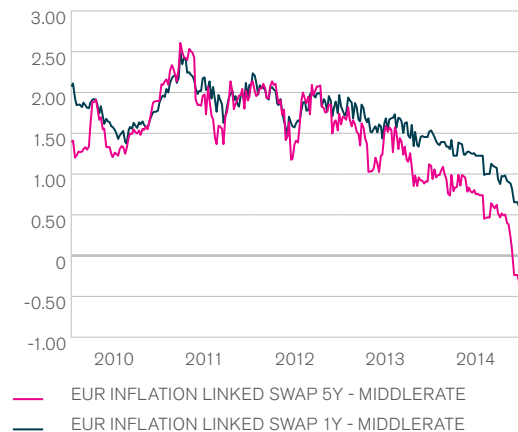
(vergelijking van de ontwikkeling van de efficiëntiegraad van het land ten opzichte van Duitsland)



Bron: Thomson Datastream.

De combinatie van opeenvolgende neerwaartse aanpassingen van de economische groeiverwachtingen met de steeds lager gerichte inflatieverwachtingen dreven de rentevoeten op overheidsobligaties naar een niveau dat tot voor kort enkel als een theoretische mogelijkheid werd beschouwd.

Grafiek 5: Inflatieverwachtingen in de eurozone op 1 en 5 jaar



Bron: Thomson Datastream.



De scherpe daling van de oliepijzen – in die grootteorde niet meer gezien sinds 1986 – dreef de inflatievooruitzichten naar een nog lager peil. En tegelijkertijd voerde het vooruitzicht dat de ECB op grote schaal Europese overheidsobligaties ging aankopen, de neerwaartse druk op de langetermijnrente nog verder op. Deze rentedalingen vormden vanzelfsprekend de aanleiding tot substantiële meerwaarden op aangehouden posities in Europese obligaties. Ze zijn echter tegelijk een niet te onderschatten uitdaging rond het toekomstige rendement van risicovrije financiële posities. De Europese kortetermijnrente verkende al langer de zone rond het absolute nulpunt. Enkele Europese beleidstarieven probeerden zelfs op basis van negatieve interestvoeten de nodige sturing te geven aan de geldstromen in het financiële systeem. Het 'repo'-tarief, waarbij op basis van (ruim toegekende) waarborgen leningen kunnen aangegaan worden bij de ECB, vertoefde een belangrijk deel van het jaar in negatieve regionen. Dit volstond echter niet om de investeringsmotor in de eurozone aan te zwengelen.

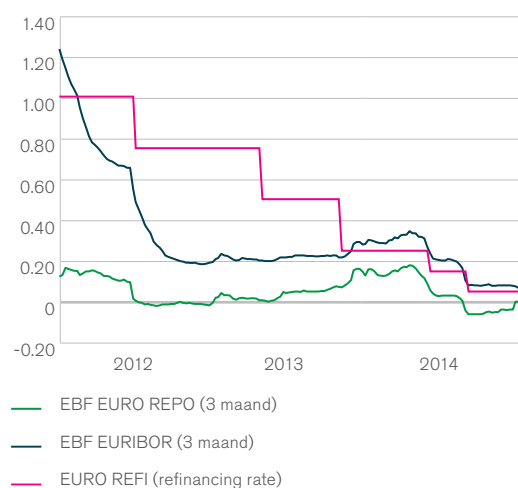
Het vooruitzicht van een (nog) lagere langetermijnrente en hogere vereiste kapitaalbuffers dreven de bancaire investeringen vooral in de richting van overheidsobligaties en interbancaire plaatsingen, in plaats de gewenste financiering van langetermijninvesteringen in de Europese bedrijfssectoren. Vandaar dat de 'refi'-rente de tarieven op de interbancaire markten via haar plafondtarief verder neerwaarts stuurt en in de toekomst de opbrengsten op overheidsobligaties via een *quantitative easing* of QE-programma naar een zodanig laag niveau terugdringt, dat het rendement op kredieten een voldoende aantrekkelijke optie biedt voor banken.

Extreem lage rentetarieven, onbestaande inflatievrees, diep teruggevallen oliepijzen, de hogere koers van de Amerikaanse dollar en het vooruitzicht van verdere monetaire stimulansen zijn een unieke combinatie. Die moet de eurozone in staat stellen om geleidelijk een hoger groeipad te vinden op weg naar een noemenswaardig herstel van haar economie.

Zo'n groeiversnelling van substantiële grootteorde kon men in 2014 al in de VS waarnemen. Daarbij wisten zowel de conjunctuurindicatoren als de verwachte bedrijfsresultaten een belangrijk herstel door te zetten. De VS wist zich duidelijk sneller te herstellen van de financiële crisis van 2008. Dat hoeft niet te verbazen: de impact van de bankensector is in de VS veel lager dan in Europa. Dat maakt ook het herstel in de reële economie veel minder afhankelijk van het stabiliseren van de risico's in de financiële sfeer. Daarenboven had de VS niet te kampen met het probleem van onhoudbare interne economische divergentie, zoals tussen de lidstaten van de eurozone. Zo vormde de lagere rente dus al relatief snel de aanleiding voor een economisch herstel in de bouwsector in de VS.

De monetaire overheid kon in de VS dan ook haar agressieve aankoopprogramma stopzetten op het voorziene moment: net voor de tussentijdse Amerikaanse verkiezing die begin november doorging. De verhoopte verkiezingsoverwinning voor de Democratische partij bleef uit, maar meer verwonderlijk was dat de Amerikaanse langetermijnrente nog verder terugzakte.

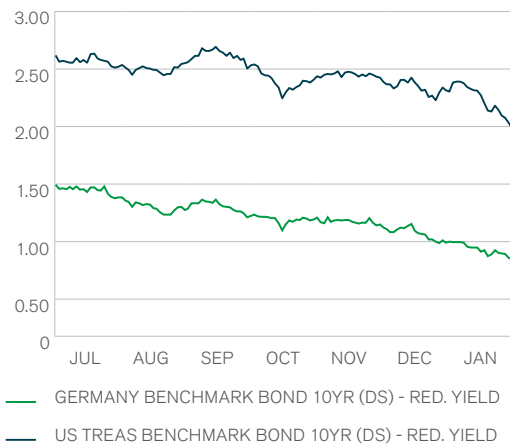
Grafiek 6: Evolutie van de Europese beleidsrente



Bron: Thomson Datastream.



Grafiek 7: Evolutie van de Amerikaanse en Duitse rente op overheidsobligaties (10 jaar)



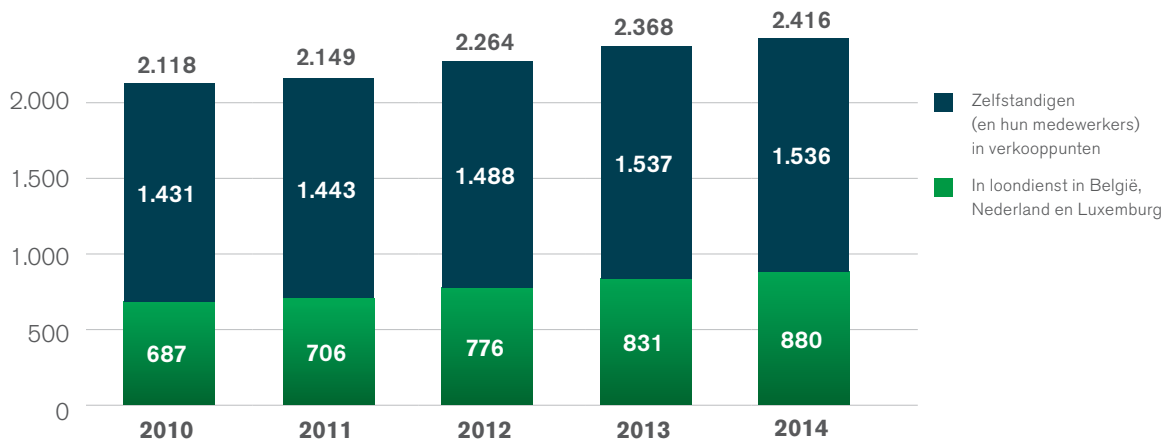
Bron: Thomson Datastream.

Deze onverwachte beweging werd enerzijds veroorzaakt door de internationale context van verzwakkende groei van de wereldeconomie en de steeds lager georiënteerde inflatieverwachtingen. Anderzijds ook door de beter dan verwachte economische groei, waardoor ook de budgettaire situatie in de VS verbeterde en de overheid minder dan verwacht beroep moest doen op financiering op de Amerikaanse kapitaalmarkten.

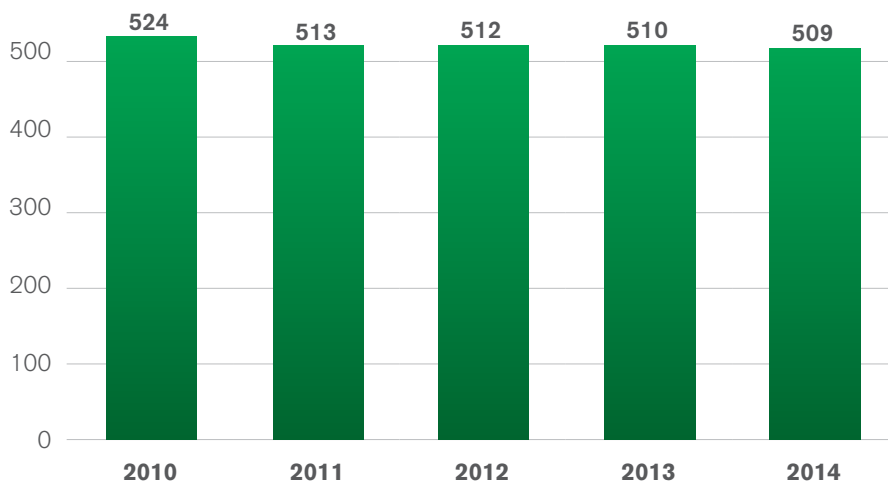


9. Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

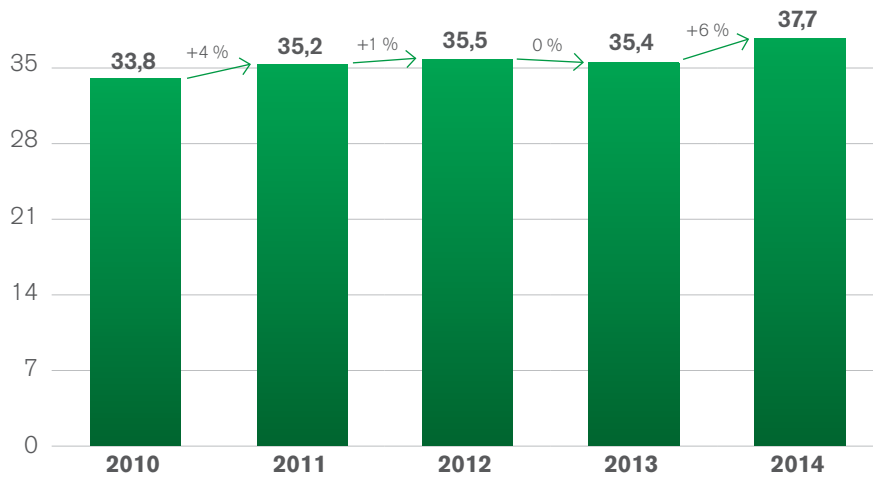
Medewerkers



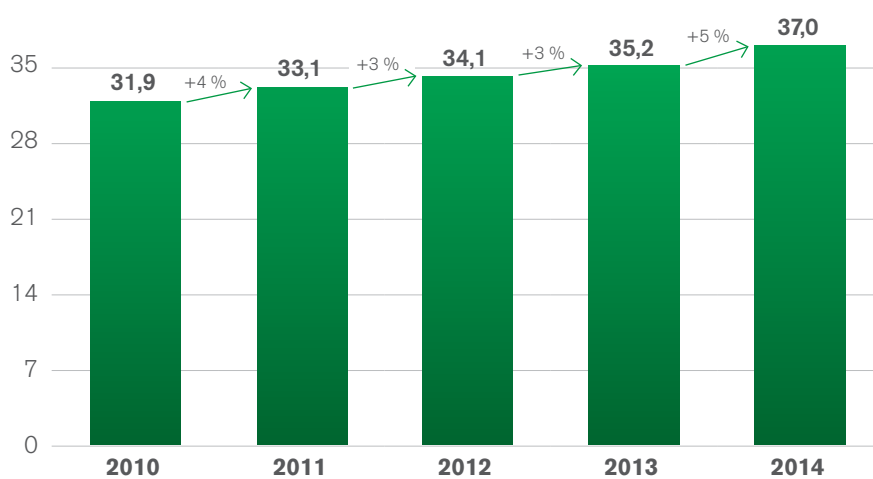
Aantal verkooppunten in België



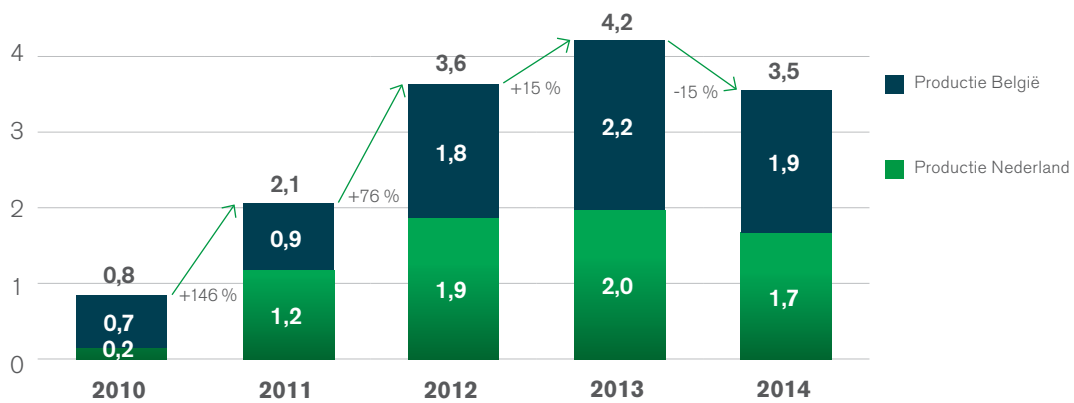
Geconsolideerd balanstotaal (in miljard euro)



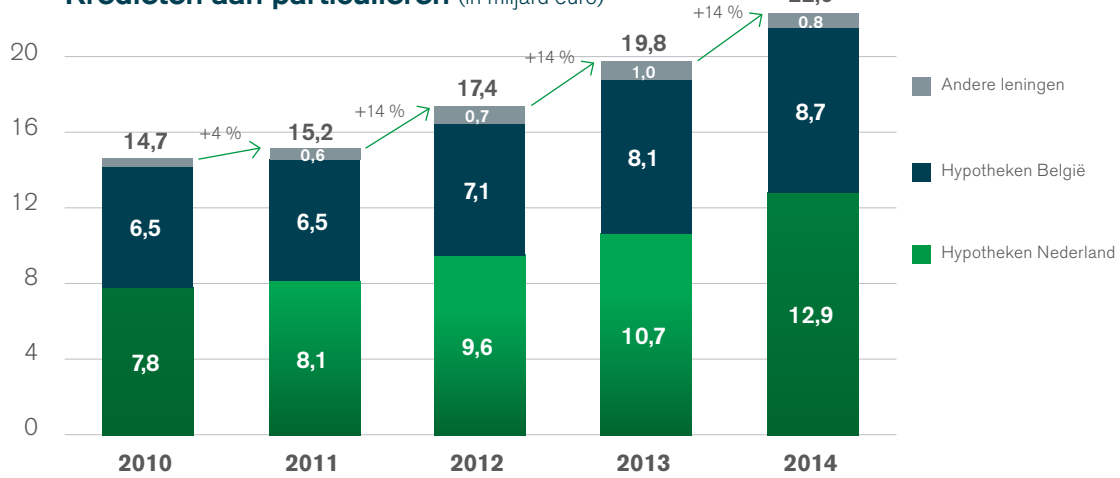
Ingezamelde gelden van het publiek (in miljard euro)



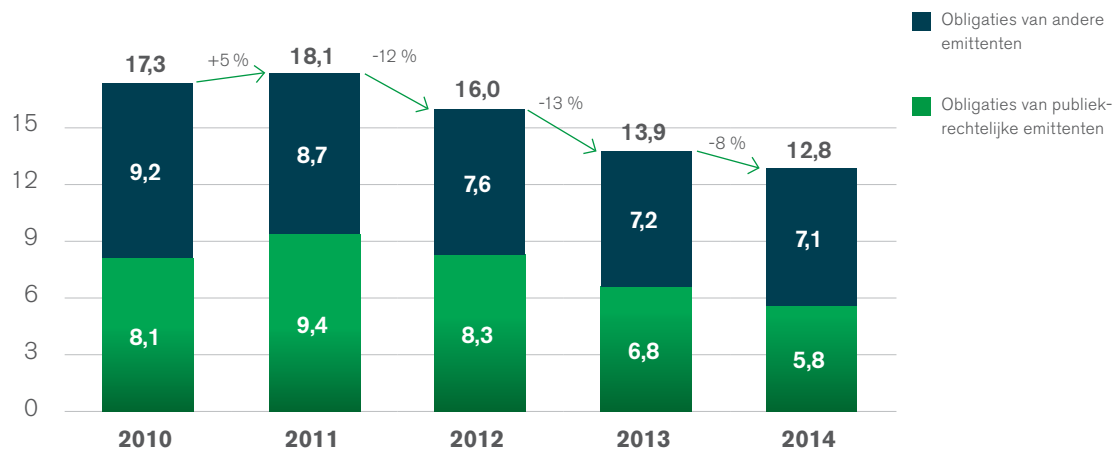
Productie hypotheek (in miljard euro)



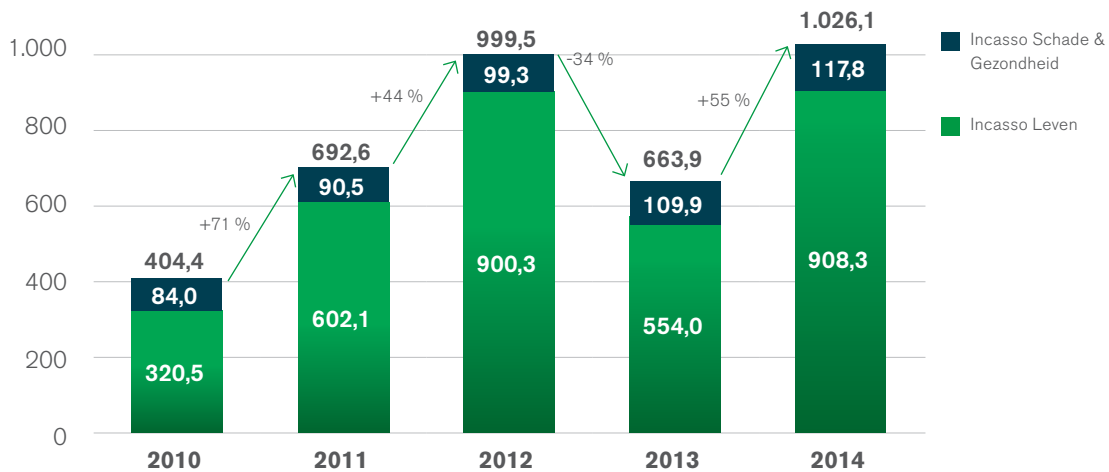
Kredieten aan particulieren (in miljard euro)



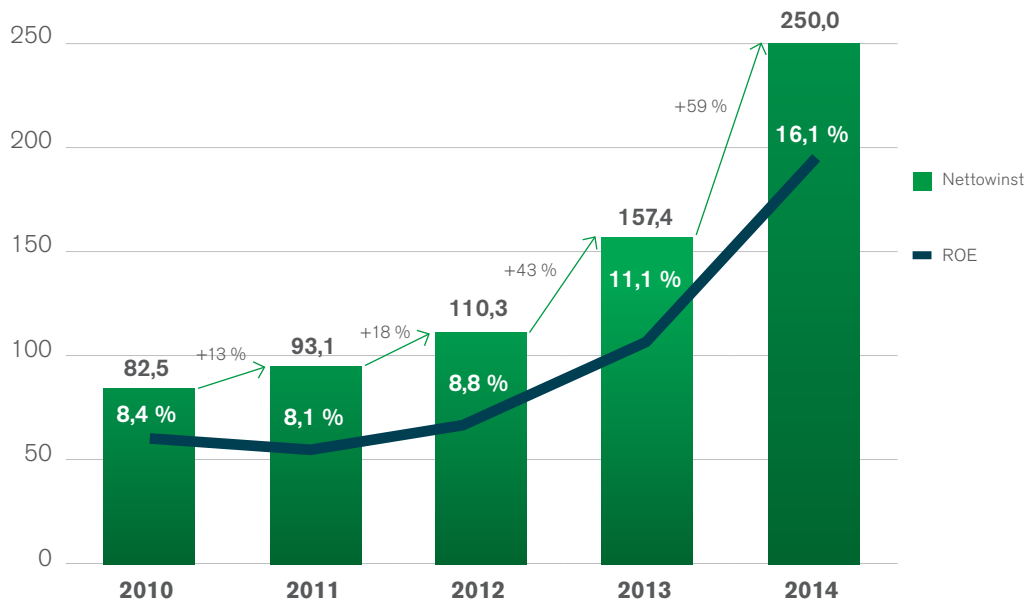
Obligaties en andere vastrentende effecten in beleggingsportefeuille (in miljard euro)



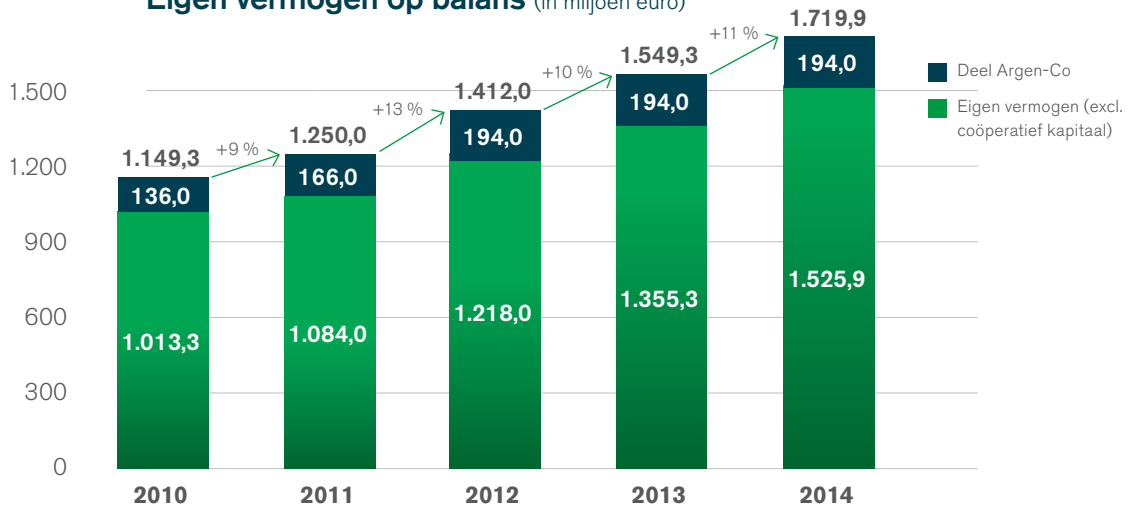
Incasso verzekeringen (in miljoen euro)



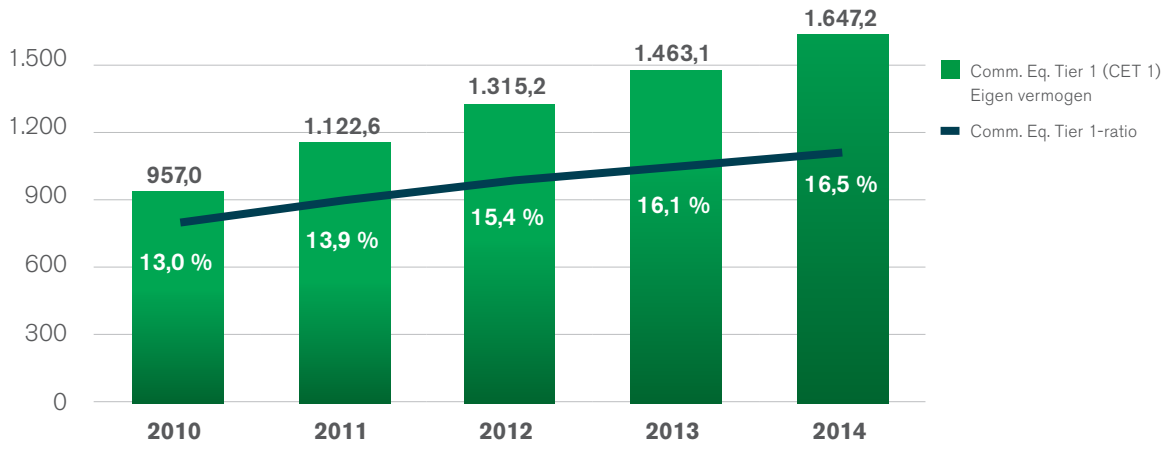
Nettowinst en ROE (in miljoen euro)



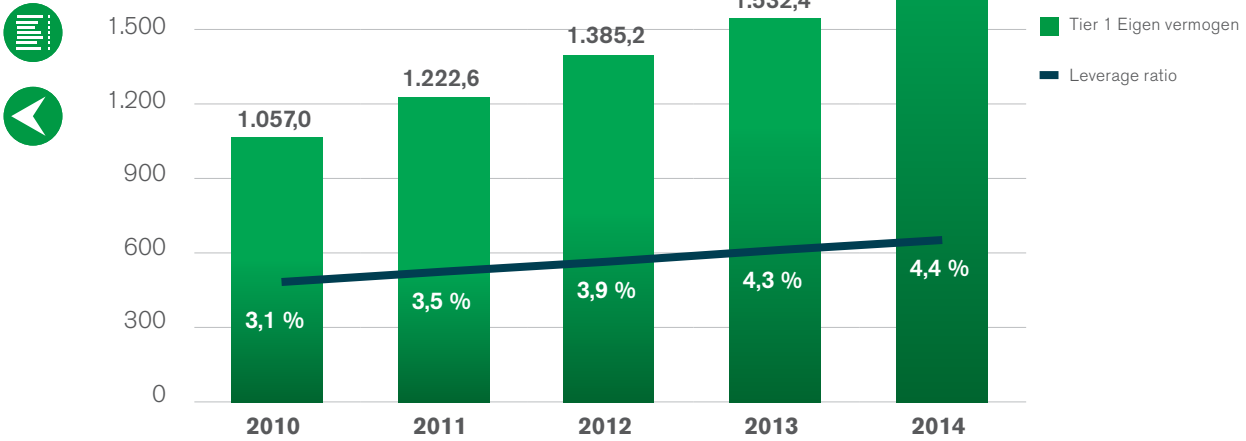
Eigen vermogen op balans (in miljoen euro)



Kernkapitaal (CET 1) en ratio (in miljoen euro)



Tier 1 eigen vermogen en leverage (in miljoen euro)





Van links naar rechts: Geert De Haes, Bart Van Rompuy, Dirk Van Dessel, Anne Coppens, Emiel Walkiers, Elke Vanderhaeghe, Raf Vanderstichele, Jan Cerfontaine, Gert Wauters, Marie Claire Pletinckx, Carlo Henriksen, Dirk Van Rompuy, Geert Ameloot, Walter Van Pottelberge, Johan Heller

10. Corporate Governance

10.1. Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta

De raden van bestuur van de Vennootschap en de overige vennootschappen van de Argenta Groep zijn structureel op een vergelijkbare manier samengesteld. Zij omvatten steeds:

- de leden van het directiecomité van de betrokken vennootschap (hierna de uitvoerende bestuurders);
- een aantal onafhankelijke bestuurders;
- een aantal bestuurders die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigen (samen met de onafhankelijke bestuurders, hierna de niet-uitvoerende bestuurders).

Het aantal bestuurders is voor iedere raad van bestuur bij voorkeur niet groter dan vijftien.

Leden van de raad van bestuur zijn uitsluitend natuurlijke personen, behoudens eventuele uitzonderingen conform de toepasselijke reglementering van de toezichthouders.

De mandaten van de bestuurders hebben in beginsel een duurtijd van zes jaar en zijn hernieuwbaar.

Voor bestuurders geldt een leeftijdsgrens:

- uitvoerende bestuurders zijn van rechtswege ontslagnemend wanneer zij de volle leeftijd van 65 jaar bereiken;
- niet-uitvoerende bestuurders zijn van rechtswege ontslagnemend wanneer zij de volle leeftijd van 70 jaar bereiken;
- bestuurders die de leeftijdsgrens bereiken, kunnen hun mandaat blijven uitoefenen tot in hun opvolging is voorzien.

De raad kan in individuele gevallen afwijkingen op deze regel toestaan.

De raden van bestuur zijn zo samengesteld dat geen van de drie erin te onderscheiden groepen (de bestuurders die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigen, de onafhankelijke bestuurders en de bestuurdersleden van het directiecomité) de meerderheid hebben. De meerderheid in de raden van bestuur wordt altijd gevormd door niet-uitvoerende bestuurders.

Onafhankelijke bestuurders worden benoemd met het oog op het aantrekken van competenties in de kernactiviteiten van de Argenta Groep, namelijk bankieren en verzekeren. Onafhankelijke bestuurders moeten op basis van hun vroegere of huidige activiteit van een ruime ervaring in minstens één van deze kerndomeinen blijf geven. Zij moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen.

De raden van bestuur van de Vennootschap, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties tellen een aantal onafhankelijke bestuurders, waarbij minstens één onafhankelijke bestuurder van Argenta Spaarbank niet zetelt in de raad van Argenta Assuranties, en omgekeerd. De onafhankelijke bestuurders van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn niet noodzakelijk lid van de raad van bestuur van de Vennootschap.

De governancevoorschriften over de onafhankelijke bestuurders dienen om bij het bestuur van de diverse vennootschappen van de Argenta Groep een passend evenwicht te verzekeren tussen de behartiging van het groepsbelang en de behartiging van de belangen (van de stakeholders) van de individuele vennootschappen die van de Groep deel uitmaken. Om aan deze voorschriften invulling te geven, heeft mevrouw Marie Claire Pletinckx op 11 december 2014 ontslag genomen als bestuurder van de Vennootschap en Argenta Spaarbank (zij blijft lid van de raad van bestuur van Argenta Assuranties), en heeft de heer Raf Vanderstichele op dezelfde datum ontslag genomen als bestuurder van Argenta Assuranties (hij blijft lid van de raad van bestuur van de Vennootschap en Argenta Spaarbank).

Op 11 december 2014 werd de heer Carlo Henriksen aangesteld tot bestuurder van de Vennootschap en Argenta Spaarbank.

De taakverdeling tussen de raden van bestuur en de wisselwerking met de verschillende comités (zie hierna onder 10.2 en 10.3) is gedocumenteerd in het Memorandum Internal Governance.



10.1.1. Vergaderingen van de raden van bestuur

De Vennootschap

De raad van bestuur van de Vennootschap vergaderde het afgelopen jaar elf keer over diverse relevante onderwerpen.

De Argenta Groep

De raden van bestuur van de verschillende vennootschappen van de Argenta Groep vergaderden het afgelopen jaar regelmatig over diverse relevante onderwerpen.

10.1.2. Geschiktheid en evaluatie

Op 22 oktober 2013 keurde de raad het Handvest 'Geschiktheid Sleutelfunctionarissen' goed. Dit handvest is opgesteld voor de Argenta Groep, inclusief de buitenlandse dochtermaatschappijen Argenta-Life Nederland en Argentabank Luxembourg. Het handvest beschrijft de governance en het gestructureerd kader dat Argenta heeft opgezet om de geschiktheid van de sleutelfunctionarissen te verzekeren.

Met geschiktheid wordt bedoeld dat de betrokken persoon deskundig en professioneel betrouwbaar (fit & proper) is, zoals nader omschreven in de Circulaire van de NBB van 17 juni 2013 over de standaarden van 'deskundigheid' en 'professionele betrouwbaarheid' voor de leden van het directiecomité, bestuurders, verantwoordelijken van onafhankelijke controlefuncties en effectieve leiders van financiële instellingen.

Sleutelfunctionarissen zijn bestuurders of commissarissen, leden van het directiecomité, effectieve leiders en verantwoordelijken van de interne controlefuncties (interne auditfunctie, risicobeheerfunctie, compliancefunctie en actuariële functie), conform de bovenstaande circulaire van de NBB.

Naast de beoordeling van de geschiktheid van de individuele bestuurders op basis van de genoemde geschiktheidscriteria evalueert de raad ook periodiek zijn werking, zijn performantie en de performantie van de individuele bestuurders. Na een evaluatie van de organisatie van de raad op basis van een interne bevraging door de voorzitter in 2011, vond in 2013 een meer omvattende en door

Guberna gefaciliteerde evaluatie van de werking en de performantie van de raad plaats. Een nieuwe evaluatie van de werking en de performantie van de raad zal plaatsvinden in 2015.

Iedere bestuurder wordt aangemoedigd om zijn persoonlijke en professionele activiteiten zodanig te organiseren dat hij of zij belangenconflicten met de Argenta Groep vermijdt (in lijn met artikel 523 Van het Wetboek van Vennootschappen). De raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep hebben in hun reglement van interne orde een beleid vastgesteld, met inbegrip van organisatorische en administratieve regelingen, inclusief het bijhouden van gegevens over de toepassing ervan. Het bevat ook procedures om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of, als het redelijkerwijze niet mogelijk is, ze te beheren zonder schade voor de belangen van de cliënten.



10.1.3. Samenstelling van de raden van bestuur op 31/12/2014

	Argenta Groep	Argenta Spaarbank	Argenta Assuranties	Argenta Nederland	Argenta-Life Nederland ⁽¹⁾	Argentabank Luxembourg	Argenta-Fund	Argenta Fund of Funds
Voorzitter:								
Jan Cerfontaine								
Johan Heller								
Stefan Duchateau								
Leden:								
Emiel Walkiers								
Raco bvba ⁽²⁾								
Advaro bvba ⁽³⁾								
Walter Van Pottelberge ⁽⁴⁾								
Marie Claire Pletinckx ⁽⁴⁾								
Raf Vanderstichele ⁽⁴⁾								
Carlo Henriksen ⁽⁴⁾								
Johan Heller								
Geert Ameloot								
Gert Wauters								
Dirk Van Dessel								
Geert De Haes								
Anne Coppens								
Marc De Moor ⁽⁵⁾								
Stefan Duchateau								
Michel Waterplas								
Edmond Es								

(1) Volgens de Nederlandse vennootschapswetgeving te lezen als raad van commissarissen.

(2) met als vaste vertegenwoordiger Bart Van Rompuy

(3) met als vaste vertegenwoordiger Dirk Van Rompuy

(4) zetelend als onafhankelijk bestuurder

(5) mandaat in Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties beëindigd op 30 september 2014



10.1.4. Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep

De bezoldiging van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders van de vennootschappen van de Argenta Groep wordt vastgesteld door de respectievelijke raden van bestuur, op voorstel van het remuneratiecomité. Ze wordt ter bekrachtiging voorgelegd aan de algemene vergadering van de respectievelijke vennootschappen.

Bezoldiging van de niet-uitvoerende bestuurders

De bezoldiging van de niet-uitvoerende leden van de raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep bestaat uitsluitend uit een door de respectievelijke algemene vergaderingen vastgestelde vaste bezoldiging. Ze is dezelfde voor alle onafhankelijke bestuurders en bestuurders die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigen.

Voor de deelname aan bijzondere comités die worden opgericht in de schoot van de raad van bestuur (het audit, risk en compliance-comité en het remuneratiecomité) ontvangen de niet-uitvoerende bestuurders een bijkomende vergoeding per bijgewoonde bijeenkomst. Deze vergoeding is dezelfde voor alle leden van een dergelijk comité. De voorzitter ontvangt een hogere vergoeding.

De voorzitter van de respectievelijke raden van bestuur is een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt. Hij heeft een vaste bezoldiging die verschilt van de vergoeding van de andere niet-uitvoerende bestuurders.

De vergoeding van alle niet-uitvoerende bestuurders wordt betaald door de Vennootschap en via de 'Overeenkomst van Kostendelende Vereniging' omgeslagen over alle vennootschappen van de Argenta Groep waarin de betrokken bestuurder een mandaat heeft.

Bezoldiging van de uitvoerende bestuurders



De uitvoerende bestuurders genieten een vaste jaarlijkse vergoeding.

Ze ontvangen geen enkele vorm van variabele vergoeding. De vergoeding omvat geen elementen die kunnen aanzetten tot het nastreven van kortetermijndoelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn. De vergoeding beantwoordt aan hetgeen werd bepaald in het Reglement van de CBFA van 8 februari 2011 over het beloningsbeleid van financiële instellingen, en ook aan de bepalingen van de bankwet van 25 april 2014. De vergoeding is dezelfde voor alle leden van de directiecomités, met uitzondering van de voorzitter.

Naast de vaste jaarvergoeding genieten de uitvoerende bestuurders ook van de voordelen van twee groepspolissen: de vorming van een pensioenkapitaal en een verzekering tegen arbeidsongeschiktheid.

De samenstelling van en de taakverdeling binnen de directiecomités van de drie kernvennootschappen van de Argenta Groep (de Vennootschap, Argenta Assuranties en Argenta Spaarbank) is in hoge mate geïntegreerd.

De vergoeding van de leden en de voorzitter van de directiecomités wordt daarom op groepsniveau bepaald en omgeslagen over de drie genoemde kernvennootschappen overeenkomstig de regels van de tussen deze vennootschappen bestaande 'Overeenkomst van Kostendelende Vereniging'.

De navolgende rapportering verstrekt een toelichting bij de vergoeding van de uitvoerende bestuurders van de Argenta Groep, ongeacht de identiteit van de vennootschap die de vergoeding effectief betaalde.

In 2014 bedroeg het basissalaris van de heer Johan Heller (CEO van de Argenta Groep en voorzitter van de directiecomités van de Vennootschap, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties) 398.400 euro inclusief leasingwagen. De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid bedroeg 55.875 euro.



In 2014 bedroeg de totale directe bezoldiging van de uitvoerende bestuurders / directiecomitéleden van de Argenta Groep, exclusief die van de CEO, 1.768.800 euro.

De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid voor de directiecomitéleden, exclusief die van de CEO, bedroeg 140.799 euro.

De mediaan van het basissalaris binnen de Vennootschap in 2014 bedraagt 49.400 euro. De mediaan van de loonstijging ten opzichte van 2013 bedraagt 1,6 %.

Er werden in 2014 opzegvergoedingen aan leden van het directiecomité uitbetaald voor een totaal bedrag van 935.840 euro.

De uitvoerende bestuurders genieten contractueel een beëindigingsvergoeding die, behoudens bij herroeping van het mandaat omwille van een zware fout, gelijk is aan een vergoeding van 18 maanden. Het bedrag van deze vergoeding wordt bepaald op basis van de jaarlijkse brutovergoeding en berekend over de 24 maanden voorafgaand aan de beslissing tot beëindiging van de overeenkomst of berekend over de volledige periode van het mandaat mocht dit korter zijn dan 24 maanden.

De termijn van 18 maanden wordt herleid tot (i) 12 maanden als de beëindiging plaatsvindt nadat de bestuurder de leeftijd van 58 jaar heeft bereikt, maar voordat hij de leeftijd van 61 jaar heeft bereikt; (ii) 9 maanden als de beëindiging plaatsvindt nadat de bestuurder de leeftijd van 61 jaar heeft bereikt, maar voordat hij de leeftijd van 63 jaar heeft bereikt; en (iii) 6 maanden als de beëindiging plaatsvindt nadat de bestuurder de leeftijd van 63 jaar heeft bereikt, maar voordat hij de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt.

10.1.5. Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

De bestuurders melden dat er tijdens het boekjaar geen verrichtingen of beslissingen hebben plaatsgevonden die vallen onder de toepassing van artikel 523 van het Wetboek van Vennootschappen.

De volgende bestuurders van de Groep hebben over het voorbije boekjaar externe mandaten uitgeoefend (buiten de Argenta Groep of hun eigen managementvennootschap via dewelke ze hun mandaat binnen de Argenta Groep uitoefenen):

1. Walter Van Pottelberge heeft externe mandaten in:
 - Justitia, met maatschappelijke zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 295, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als voorzitter;
 - Unibreda, met maatschappelijke zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 303, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Vanbreda Risk & Benefits, met maatschappelijk zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 297, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Private Insurer, met maatschappelijke zetel te 1160 Brussel, Tedescolaan 7, financiële instelling, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 30 juni 2014);
 - Cryo-Save Group, met maatschappelijke zetel te 7201 HB Zutphen, IJsselkaai 8, naamloze vennootschap, beursgenoteerd op Euronext Amsterdam, als lid Raad van Commissarissen (dit mandaat werd beëindigd per 30 juni 2014);
 - Inventive Designers, met maatschappelijke zetel te 2660 Antwerpen, Sint-Bernardsesteenweg 552, naamloze vennootschap, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 1 januari 2014);
 - TheraSolve bvba, met maatschappelijke zetel te 2070 Zwijndrecht, Jozef Cardijnstraat 1, besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 12 mei 2014);
 - Xenarjo cvba, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Jef Denynplein 14, coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als voorzitter (dit mandaat werd beëindigd per 30 juni 2014);
 - Capricorn Venture Partners, met maatschappelijke zetel te 3000 Leuven, Lei 19/1, naamloze vennootschap, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Nipponkoa Insurance Company (Europe) Limited, met maatschappelijke zetel te EC3A 7JB Londen, 18 Bevis Marks, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder.



2. Marie Claire Pletinckx heeft externe mandaten in:
 - Nationale Suisse Verzekering, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Tweekerkenstraat 14, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Europese Goederen- en Reisbagage Verzekeringsmaatschappij, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Tweekerkenstraat 14, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Patronale Life, met maatschappelijke zetel te 1040 Brussel, Belliardstraat 3, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder.

3. Emiel Walkiers heeft externe mandaten in:
 - Corimmo cvba, met maatschappelijke zetel te 1020 Brussel, Esplanade 1, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 30 april 2014);
 - Tramonto cva, met maatschappelijke zetel te 2020 Antwerpen, Eglantierlaan 5 niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als uitvoerend bestuurder;
 - Moore Stephens Verschelden Bedrijfsrevisoren cvba, met maatschappelijke zetel te 1020 Brussel, Esplanade 1, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder.

4. Raf Vanderstichele heeft externe mandaten in:
 - Korora bvba, met maatschappelijke zetel te 1652 Beersel, Frans Degreefstraat 8, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als zaakvoerder;
 - Nemrod, met maatschappelijke zetel te 8560 Wevelgem, Neerhofstraat 33, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder.

5. Carlo Henriksen heeft externe mandaten in:
 - Donorinfo, met maatschappelijke zetel te 1150 Brussel, Raketlaan 32, stichting van openbaar nut, als bestuurder.

10.2. Audit, risk en compliance-comité

10.2.1. Governance

Tot 16 december 2014 was binnen de Argenta Groep één audit, risk en compliance-comité (hierna *het comité*) actief. Het was opgericht in de schoot van de raad van bestuur van de Vennootschap. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneerde het op groepsniveau. Er werden geen afzonderlijke auditcomités opgericht binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het comité bestond uit leden van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het ging in het bijzonder om de onafhankelijke leden, twee bestuurders die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigen en de voorzitter van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het comité werd voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.

Het comité van de Vennootschap vergaderde in 2014 vijf keer en bracht hierover telkens verslag uit aan de raad van bestuur.

Het comité evalueerde of de bedrijfsrisico's voldoende werden onderkend door de bedrijfsleiding en / of de gepaste maatregelen werden genomen om ze onder controle te houden. Het zag erop toe dat het voldoende informatie kreeg over de werking van de onderneming. De prioriteit ging daarbij naar de activiteiten met de hoogste risico's.

Het comité steunde vooral op de onderzoeken en rapporten van de interne auditafdeling. Deze afdeling heeft haar werkzaamheden zo gepland dat alle bedrijfsactiviteiten minstens eenmaal om de vier jaar worden doorgelicht. Verder werden ook rapporten van de commissaris, het actuaariaat, de risk- en de compliance-afdeling in het comité besproken.

Het is belangrijk dat deze afdelingen in volle onafhankelijkheid kunnen werken en rapporteren. Het comité zag erop toe dat dit ook zo gebeurde en dat de medewerkers van deze afdelingen over de nodige competenties en ervaring beschikten.

In de meeste gevallen werd aan een rapport een lijst van aanbevelingen toegevoegd. Het comité zag erop toe dat deze aandachts- en actiepunten door het management werden onderschreven en dat de uitvoering ervan binnen een redelijke termijn gebeurde. Elke aanbeveling kreeg daarom een



score volgens een uniforme scoringmethodiek met registratie in de gemeenschappelijke risicodatabank, die de ernst van het probleem en de dringendheid van de oplossing benadrukten. Het comité volgde dan ook heel nauwgezet de uitvoering op van de aanbevelingen die een hoge score kregen.

Op zijn bijeenkomst van 16 december 2014 heeft de raad van bestuur beslist het comité te ontbinden en voortaan afzonderlijke audit- en risicocomités op te richten binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Aan de zijde van Argenta Spaarbank zullen de beide comités worden voorgezeten door een onafhankelijk bestuurder die geen deel uitmaakt van de raad van bestuur van Argenta Assuranties. Aan de zijde van Argenta Assuranties zullen de beide comités worden voorgezeten door een onafhankelijk bestuurder die geen deel uitmaakt van de raad van bestuur van Argenta Spaarbank. Op de (beperkte) eigen activiteiten van de Vennootschap zal worden toegezien door het audit- en risicocomité dat is opgericht binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank.

10.2.2. Samenstelling

De volgende niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur van de Vennootschap zetelden in het audit, risk en compliance-comité:

- Raf Vanderstichele*, ook voorzitter van het audit, risk en compliance-comité van de Vennootschap;
- Ter Lande Invest *, vast vertegenwoordigd door Walter Van Pottelberge;
- Jan Cerfontaine;
- Racó bvba, vast vertegenwoordigd door Bart Van Rompuy;
- MC Pletinckx bvba*, vast vertegenwoordigd door Marie Claire Pletinckx.

**onafhankelijke leden in het audit, risk en compliance-comité in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen*

De heer Walter Van Pottelberge en mevrouw Marie Claire Pletinckx zijn al jarenlang actief in de financiële sector, zowel in de bank- als verzekeringssector. De heer Van Pottelberge als voorzitter van de directiecomités van een bank en een verzekeringsonderneming. Mevrouw Pletinckx als voorzitter en lid van diverse directiecomités van een bank-verzekeraar. De heer Raf Vanderstichele was jarenlang actief als bedrijfsrevisor bij een internationale auditfirma en commissaris bij diverse Belgische ondernemingen,

onder meer in de financiële sector. Van alle leden is de onafhankelijkheid en de deskundigheid op het gebied van interne audit en boekhouding gegarandeerd.

Dit geldt eveneens voor de heer Carlo Henriksen, voormalige CEO van een Belgische bankinstelling, die met ingang van 16 december 2014 deel uitmaakt van het auditcomité en het risicocomité van Argenta Spaarbank.

Met ingang van 16 december 2014 werd het audit, risk en compliance-comité van de Vennootschap ontbonden.

Met ingang van 16 december 2014 werd binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank een auditcomité opgericht dat is samengesteld als volgt:

- Raf Vanderstichele* (voorzitter);
- Carlo Henriksen*;
- Racó bvba, vast vertegenwoordigd door Bart Van Rompuy;
- Emiel Walkiers.

**onafhankelijke leden in het auditcomité in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen*

Met ingang van 16 december 2014 werd binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank een risicocomité opgericht dat is samengesteld als volgt:

- Raf Vanderstichele* (voorzitter);
- Jan Cerfontaine;
- Carlo Henriksen*;
- Emiel Walkiers.

**onafhankelijke leden in het risicocomité in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen*

Met ingang van 16 december 2014 werd binnen de raad van bestuur van Argenta Assuranties een auditcomité opgericht dat is samengesteld als volgt:

- Marie Claire Pletinckx (voorzitter);
- Racó bvba, vast vertegenwoordigd door Bart Van Rompuy;
- Emiel Walkiers.

Met ingang van 16 december 2014 werd binnen de raad van bestuur van Argenta Assuranties een risicocomité opgericht dat is samengesteld als volgt :

- Marie Claire Pletinckx (voorzitter);
- Jan Cerfontaine;
- Emiel Walkiers.



10.3. Remuneratiecomité en benoemingscomité

10.3.1. Governance

Binnen de Argenta Groep is één remuneratiecomité actief. Het is opgericht in de schoot van de raad van bestuur van de Vennootschap. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneert het op groepsniveau. Er worden geen afzonderlijke remuneratiecomités opgericht binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het remuneratiecomité is samengesteld uit drie leden, namelijk een onafhankelijk lid van de raad van bestuur van de Vennootschap, een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt en de voorzitter van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder. Aan het mandaat van de voorzitter van de raad van bestuur als lid van het comité kwam op 16 december 2014 een einde, en het comité is sindsdien samengesteld uit twee leden.

Het remuneratiecomité van de Vennootschap vergaderde vijf keer en bracht hierover telkens verslag uit aan de raad van bestuur.

Het remuneratiecomité is verantwoordelijk voor de opvolging van het beloningsbeleid van de Argenta Groep. Het volgt de evolutie van de vergoedingen en incentivingsprogramma's binnen de Groep en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor jaarlijks ook de compliance van het verloningsgedrag van de Groep met het beloningsbeleid.

Het remuneratiecomité beoordeelt jaarlijks de beloning van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders vanuit het oogpunt van het door Argenta vastgestelde beloningsbeleid en van de conformiteit van de beloning met de wettelijke en reglementaire bepalingen, waaronder de mogelijkheid dat de beloning van die aard zou zijn dat ze een belangenconflict tussen de bestuurders en de instelling zou kunnen creëren.

Het comité heeft in 2014 vastgesteld dat de beloning van de niet-uitvoerende bestuurders uitsluitend bestaat uit een vaste maandelijkse vergoeding, aangevuld met een vast bedrag per bijgewoond comité dat binnen de raad van bestuur werd opgericht. Het comité stelt vast dat de beloning

zo strookt met het door Argenta vastgestelde beloningsbeleid, en met de bedrijfsstrategie, de doelstellingen, de waarden en de langetermijnbelangen van de instelling. De beloning is evenmin van die aard dat ze een belangenconflict tussen de niet-uitvoerende bestuurders en de instelling zou kunnen creëren.

Het comité heeft in 2014 verder vastgesteld dat de beloning van de uitvoerende bestuurders uitsluitend bestaat uit een vaste maandelijkse vergoeding, aangevuld met een premiebijdrage in twee groepsverzekeringen: de vorming van een aanvullend pensioenkapitaal en een verzekering tegen arbeidsongeschiktheid. De vaste basisbeloning weerspiegelt in de eerste plaats de relevante beroepservaring en organisatorische verantwoordelijkheden, zoals die uiteengezet werd in de functieomschrijving die deel uitmaakt van het mandaat als uitvoerend bestuurder. Er is geen enkele variabele beloning die afhankelijk is van prestatiecriteria. Het comité heeft vastgesteld dat de beloning van de uitvoerende bestuurders strookt met het door Argenta vastgestelde beloningsbeleid, en met de bedrijfsstrategie, de doelstellingen, de waarden en de langetermijnbelangen van de instelling. De beloning is evenmin van die aard dat ze een belangenconflict tussen de uitvoerende bestuurders en de instelling zou kunnen creëren.

Het comité heeft verder aan de raad voorgesteld een aantal medewerkers te identificeren als *Identified Staff*. Doorslaggevend bij deze kwalificering is het uitoefenen van een betekenisvolle invloed op het risicoprofiel van de financiële instelling.

Op zijn bijeenkomst van 16 december 2014 heeft de raad van bestuur ook een benoemingscomité opgericht binnen de raad van bestuur van de Vennootschap. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneert ook dit comité op groepsniveau en worden er geen afzonderlijke remuneratiecomités opgericht binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het benoemingscomité is samengesteld uit vier leden, namelijk een onafhankelijk lid van de raad van bestuur van de Vennootschap, twee bestuurders die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigen en de voorzitter van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.



10.3.2. Samenstelling

De volgende niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur van de Vennootschap zetelden in het remuneratiecomité:

- Ter Lande Invest*, vast vertegenwoordigd door Walter Van Pottelberge, ook voorzitter van het remuneratiecomité van de Vennootschap;
- Jan Cerfontaine;
- Advaro bvba, vast vertegenwoordigd door Dirk Van Rompuy.

**onafhankelijk lid in het remuneratiecomité in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen*

Met ingang van 16 december 2014 is het remuneratiecomité samengesteld uit twee leden:

- Walter Van Pottelberge*, ook voorzitter van het remuneratiecomité van de Vennootschap;
- Advaro bvba, vast vertegenwoordigd door Dirk Van Rompuy.

**onafhankelijk lid in het remuneratiecomité in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen*

Met ingang van 16 december 2014 werd een benoemingscomité opgericht dat is samengesteld uit vier leden:

- Walter Van Pottelberge*, tevens voorzitter van het remuneratiecomité van de Vennootschap;
- Jan Cerfontaine;
- Advaro bvba, vast vertegenwoordigd door Dirk Van Rompuy;
- Raco bvba, vast vertegenwoordigd door Bart Van Rompuy.

**onafhankelijk lid in het benoemingscomité in de zin van artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen*

10.4. Directiecomités van de Argenta Groep

10.4.1. Governance

Het directiecomité van de Vennootschap bepaalt de krijtlijnen waarbinnen de verschillende groepsvennootschappen hun activiteiten en hun verantwoordelijkheden kunnen uitoefenen. De directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep, vergaderden het afgelopen jaar in principe wekelijks over diverse relevante onderwerpen.

Het directiecomité van de Vennootschap bestaat uit een directievoorzitter (CEO – *chief executive officer*), een financiële directeur (CFO – *chief financial officer*) en een risicodirecteur (CRO – *chief risk officer*). Deze drie leden maken ook deel uit van de directiecomités van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, waar ze dezelfde functies uitoefenen. Beslissingen over het beleid over maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, milieu en sociale impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd.

Tot 16 december 2014 hadden de directiecomités van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties daarnaast een gemeenschappelijk lid, dat verantwoordelijk is voor ICT (CIO – *chief information officer*), en hadden zowel Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties directieleden die geen deel uitmaakten van de andere directiecomités van de Argenta Groep. Ze waren verantwoordelijk voor het productmanagement en de operaties van het bank-respectievelijk het verzekeringsbedrijf (COO Bank respectievelijk COO Verzekeringen – *chief operating officer*). Bij Argenta Spaarbank maakten zo de COO Bank en de COO Nederland deel uit van het directiecomité. Bij Argenta Assuranties maakte de COO Verzekeringen deel uit van het directiecomité.

Op zijn bijeenkomst van 16 december 2014 heeft de raad van bestuur de hierna volgende wijzigingen aangebracht aan de opdracht en de samenstelling van de directiecomités. De voorgestelde herschikking van zijn interne governance beoogt een maximale integratie van de werking van de individuele vennootschappen vanuit het groepsbelang. Zoals hoger toegelicht bij de samenstelling van de raden van bestuur is Argenta zich ook bewust dat zo'n aansturing de nodige *checks and balances* vraagt vanuit het eigen vennootschapsbelang van de respectieve entiteiten, en meer in het bijzonder vanuit de aandacht voor de bescherming van de diverse stakeholders van de individuele vennootschappen van de Groep.

Op het niveau van de directiecomités werd besloten om:

- de opdrachten van de Vennootschap, en de beide operationele vennootschappen van de Groep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, zuiverder te verdelen;
- de opdracht van de Vennootschap voortaan te beperken tot de groepsaansturing, de tweedelijnscontrolefuncties en human resources;
- de samenstelling van het directiecomité van de



Vennootschap te behouden op drie bestaande posities (CEO / CFO / CRO) en personeel en hieraan geen wijzigingen te brengen;

- alle direct aan de bedrijfsactiviteit van het bankieren / verzekeren verbonden functies voortaan onder te brengen bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, op een maximaal geïntegreerde wijze;
- de directiecomités van deze beide vennootschappen op een identieke manier samen te stellen, als volgt:
 - naast de CEO / CFO / CRO (die samen ook het directiecomité van de Vennootschap uitmaken),
 - nog drie andere posities, nl. die van COO (*chief operations officer* – verantwoordelijk voor klantenservice, CIO (*chief information officer*) en CCO (*chief commercial officer* – verantwoordelijk voor het commerciële beleid, de aansturing van het net en de productontwikkeling).

De directiecomités van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties worden samengesteld uit uitvoerende bestuurders die een uitgesproken bancaire en / of verzekeringstechnische ervaring hebben, of een uitgesproken voor het bankbeheer nuttige doch niet noodzakelijk bancaire of verzekeringstechnische (bijv. ICT) opleiding en / of ervaring hebben en daarnaast duidelijk blijk hebben gegeven van leidinggevende kwaliteiten.

Op 30 september 2014 werd een einde gesteld aan het mandaat als lid van het directiecomité van de heren Marc Mathijssen en Marc De Moor. Op 16 december 2014 werd mevrouw Anne Coppens aangesteld als lid van het directiecomité van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, in de functie van COO. De heer Geert De Haes, die al lid was van het directiecomité van Argenta Spaarbank, werd ook per die datum aangesteld als lid van het directiecomité van Argenta Assuranties, in de functie van CCO.



10.4.2. Samenstelling directiecomités, directie, leiding en gedelegeerd bestuurders op 31/12/2014

	Argenta Groep	Argenta Spaarbank	Argenta Spaarbank Bijkantoor	Argenta Assuranties	Argenta Nederland ⁽¹⁾	Argenta-Life Nederland ⁽¹⁾	Argentabank Luxembourg	Argenta-Fund	Argenta Fund of Funds
Voorzitter:									
Johan Heller									
Erik Schoepen									
Leden:									
Geert Ameloot									
Gert Wauters									
Dirk Van Dessel									
Geert De Haes									
Anne Coppens									
Marc De Moor ⁽²⁾									
Dietrich Heiser									
Johannes Henricus Scholts									
Dirk Peter Stolp									
Stefan Van Engen									
Michel Waterplas									
Isabelle Collin									

⁽¹⁾ Volgens de Nederlandse vennootschapswetgeving te lezen als raad van bestuur.

⁽²⁾ Het mandaat van Marc De Moor bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties werd op 30 september 2014 beëindigd.



10.5. Individueel overzicht van de Argenta vennootschappen

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep BELEIDSHOLDING

naamloze vennootschap
Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen 0475.525.276

Argenta Spaarbank KREDIETINSTELLING

naamloze vennootschap
Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen BTW BE 0404.453.574

Argenta Spaarbank heeft een bijkantoor in Nederland: Bijkantoor Nederland

Essendonk 30,
NL-4824 DA Breda

Argenta Assuranties VERZEKERINGSONDERNEMING

naamloze vennootschap
Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen BTW BE 0404.456.148

Argentabank Luxembourg(*) KREDIETINSTELLING

naamloze vennootschap
naar Luxemburgs recht
27, Boulevard du Prince Henri
L-1724 Luxembourg
R.C. Luxembourg B 35185

Argenta Nederland BEHEERMAATSCHAPPIJ

naamloze vennootschap
naar Nederlands recht
Prins Bernhardplein 200
NL-1097 JB Amsterdam
H.R. Amsterdam 33215872

Argenta-Life Nederland LEVENSVERZEKERINGSONDERNEMING

naamloze vennootschap
naar Nederlands recht
Essendonk 30
NL-4824 DA Breda
H.R. Amsterdam 33301491

(*) ABL treedt enerzijds op als betaalagent voor effecten uitgegeven door Argenta Nederland en Argentabank Luxembourg; deze activiteit werd volledig beëindigd per 31 oktober 2014.

Anderzijds voert ABL het beheer en de centrale administratie van de Argenta ICB's Argenta Fund en Argenta Fund of Funds. Dit is de enige activiteit die Argenta Luxembourg vanaf 2015 zal behouden. De ICB's hebben momenteel het statuut van "zelfbeheerde ICB's", en het risicobeheer is eigen aan de ICB's zelf. De rapportering m.b.t. het risicobeheer wordt dan ook gericht aan de raden van bestuur van de ICB's en niet aan deze van ABL.

Om de structuur te vereenvoudigen werd de vennootschap omgevormd van kredietinstelling naar de beheersvennootschap Argenta Asset Management vanaf 1 januari 2015.



11. Toelichting jaarrekeningen

11.1. Bespreking van de enkelvoudige jaarrekening

Het balanstotaal van de Vennootschap is gestegen van 871.089.418 euro per 31 december 2013 naar 932.162.675 euro per einde 2014.

Naast de financiële vaste activa onder de vorm van participaties in verbonden ondernemingen ten bedrage van 909.433.311 euro beschikt de Vennootschap over 22.729.364 euro vlottende activa.

De te bestemmen winst van het boekjaar bedraagt 78.273.039 euro. Voorgesteld wordt om deze als volgt te verdelen:

- toevoeging aan de wettelijke reserves: 3.913.652 euro
- toevoeging aan de overige reserves: 3.657.603 euro
- uit te keren winst: 70.701.784 euro

Na de voorgestelde winstverdeling bedraagt het eigen vermogen 856.281.182 euro volgens de balans per 31 december 2014.

Om een vollediger beeld te krijgen van de huidige situatie van de Vennootschap moet deze jaarrekening in samenhang gelezen worden met de geconsolideerde jaarrekening van de Vennootschap.

11.2. Bespreking van de geconsolideerde jaarrekening

11.2.1. Balans en resultatenrekening

Het geconsolideerd BGAap balanstotaal is gestegen van 35.416.111.377 euro per einde 2013 naar 37.650.849.168 euro per einde 2014.

De geconsolideerde winst van het boekjaar bedraagt 250.044.457 euro ten opzichte van 157.382.574 euro per einde 2013. Dit betekent een aanzienlijke stijging van de winst.

Onder de renteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten staan twee posten, één gerelateerd aan het interestinkomen en één gerelateerd aan het verzekeringsinkomen.

De renteopbrengsten zijn beperkt gestegen van 1.141.589.010 euro naar 1.166.336.969 euro per einde 2014 en de premies en andere opbrengsten verzekeringen (inclusief herverzekering) zijn aanzienlijk gestegen.

De rentekosten en soortgelijke kosten bevatten ook twee delen. De effectieve rentekosten die gedaald zijn van 568.435.613 euro naar 480.654.996 euro. Daarnaast zijn de technische kosten van de verzekeringen (inclusief herverzekering) aanzienlijk gestegen.

Hieruit kan het besluit genomen worden dat het interestinkomen (NII) de winstmotor van de Groep vormt.

De ontvangen provisies zijn verder gestegen van 70.624.454 euro tot 81.266.270 euro. Het is het resultaat van de uitbouw van de fee business. De betaalde provisies zijn gedaald van 165.868.603 euro naar 156.480.255 euro.

Het voorbije jaar werd maar een zeer beperkte winst uit financiële transacties geboekt. Dit illustreert dat de kwaliteit van de winst (zijnde de recurrente winst) beter is geworden dan de vorige jaren.

De bezoldigingen en sociale lasten zijn met 9,12 % toegenomen en bedragen nu 57.932.880 euro. De Bank- en Verzekeringsgroep is een groeiend bedrijf wat weerspiegeld wordt in de toename van de loonmassa.

De overige beheerskosten zijn aanzienlijk gestegen van 127.538.920 euro tot 169.732.132 euro per einde 2014. Een groot deel van deze stijging kan verklaard worden door de overheidsheffingen maar is ook het gevolg van de investeringen in de toekomst.



11.2.2. Eigen vermogen en ratio's

Na de voorgestelde winstverdeling bedraagt het eigen vermogen 1.719.926.299 euro ten opzichte van 1.549.287.764 euro volgens de balans per 31 december 2013.

De Common Equity Tier 1-ratio bedraagt 16,5 % ten opzichte van 16,1 % per einde 2014. Het betreft hier de berekening van de ratio volgens de zogenaamde Building Block-methode. Hierbij wordt het volledige common equity tier 1 eigen vermogen van de groep (bank en verzekeringen) afgezet tegenover de som van de risicogewogen activa van de bank enerzijds en de eigenvermogensvereiste van de verzekeraar anderzijds.



12. Risicobeheer



12.1. Identificatie van risico's eigen aan de activiteiten van Argenta

12.1.1. Algemeen

Door de aard van zijn activiteiten wordt de Argenta Groep blootgesteld aan verschillende risico's. De voornaamste risico's waaraan de Bankpool en de Verzekeringsspool zijn blootgesteld zijn de markt- en kredietrisico's. Andere belangrijke risico's zijn de evolutie van de economische activiteit in België en Nederland en de risico's die verbonden zijn aan de concentratie in de geografische spreiding van de bedrijfsactiviteiten.

Er zijn ook nog het liquiditeits-, het operationeel, het verzekeringstechnisch, het business-, het strategisch, het reputatie- en het regulatorisch risico. Het niet onder controle houden van deze risico's kan negatieve gevolgen hebben voor de financiële prestaties en reputatie van de Argenta Groep.

12.1.2. Marktrisico

Algemeen

Het marktrisico is het risico dat de reële waarde of toekomstige kasstromen van een financieel

instrument zullen schommelen als gevolg van veranderingen in marktprijzen. Binnen dit marktrisico zijn de volgende 4 risico's relevant voor Argenta Groep: renterisico, spreadverwijdingsrisico, aandelenrisico en vastgoedrisico.

- Wijzigingen van de rentevoeten, rentecurves en rendementsschommelingen kunnen de rentemarge tussen de kosten voor uitlening en ontlening voor de Bankpool aantasten en een onevenwicht veroorzaken tussen gegarandeerde rente in polissen en ontvangen rente voor de Verzekeringsspool.
- Zo ook is het niveau van de kredietsspread of de volatiliteit ervan – zonder dat deze noodzakelijk wordt veroorzaakt door een verandering van de kredietwaardigheid van de emittent – bepalend voor het rendement en de economische waarde van de beleggings- en leningportefeuille.
- De prestaties van de financiële markten kunnen ook de waarde van de beleggingsportefeuille van de Argenta Groep doen schommelen.

Merk op dat Argenta alleen actief is in de Benelux en geen andere beleggingen doet dan in euro, waardoor het geen wisselkoersrisico loopt. Er wordt evenmin overwogen om posities in andere munten dan de euro in te nemen.

Renterisico

Het belangrijkste marktrisico waaraan (in hooforde) de activiteiten van de Verzekeringsspool en de Bankpool, zijn blootgesteld, is het renterisico. Dat resulteert in de eerste plaats uit veranderende marktprijzen, onverwachte veranderingen in investeringsrendementen en veranderingen in correlatie van de interestvoeten tussen verschillende financiële instrumenten.

Als financiële dienstengroep met aan het hoofd een gemengde financiële holding zijn zowel de resultaten als de eigenvermogenspositie van de Argenta Groep onderhevig aan schommelingen die worden veroorzaakt door marktrisico's. Het professionele beheer van deze marktrisico's is – gelet op de specifieke strategische positionering van Argenta Spaarbank als spaarbank – vooral toegespitst op het oordeelkundige beheer van het renterisico, dat de voornaamste component is van het marktrisico.

De resultaten en de eigenvermogenspositie van Argenta Spaarbank vertonen een bepaalde sensitiviteit voor rentewijzigingen omdat een belangrijk onderdeel van de bedrijfsstrategie erin bestaat middelen op korte tot middellange termijn – hoofdzakelijk via spaardeposito's en kasbons geplaatst bij *retail*cliënteel – aan te trekken en deze te herinvesteren via diverse vormen van kredieten en beleggingen. Vermits de looptijd van deze herbeleggingen niet noodzakelijk overeenstemt met die van de aangetrokken middelen ontstaat een looptijd mismatch, die door de renteversillen tussen de diverse looptijden aanleiding geeft tot de vorming van een transformatieresultaat.

De brutowaarde van het bedrijf (het verschil tussen de aan marktwaarde gewaardeerde investeringen en de kostprijs van de financiering hiervan) wordt beïnvloed door de schommelingen van deze rentetarieven. De intensiteit ervan wordt bepaald door de grootte van de getolereerde marktwaardegevoeligheid. Deze parameter geldt als maatstaf voor de structurele rentemismatch, waarmee in belangrijke mate de rentegevoeligheid kan worden bijgestuurd.

Deze marktwaardegevoeligheid vormt dan ook een van de belangrijkste maatstaven waarmee Argenta Spaarbank op basis van haar inzichten in de toekomstige renteontwikkelingen richting

geeft aan haar bedrijfsresultaten en ook rekening houdt met de potentiële impact hiervan op de brutowaarde van het bedrijf als richtgetal voor haar eigenvermogenspositie.

De marktwaardegevoeligheid kan op een flexibele manier en op korte termijn worden bijgestuurd op basis van financiële instrumenten. Ze kan ook op langere termijn aangepast worden door een fundamentele wijziging in de positionering van bepaalde activiteiten te overwegen.

(i) De eerstgenoemde vorm van aanpassing van de rentegevoeligheid wordt uitgevoerd door middel van gangbare en liquide financiële instrumenten, die via de kapitaalmarkten ter beschikking staan, zoals *interest rate swaps* en *caps*. Zulke exogene instrumenten worden onder meer gebruikt in het kader van de beheersing van het renterisico. Ze zijn onderhevig aan een strikt beleid omtrent tegenpartijrisico's.

(ii) De tweede reeks maatregelen heeft betrekking op endogene bijstellingen waarbij op basis van de prijspolitiek voor deposito's, termijnrekeningen en de toegepaste marges, en het acceptatiebeleid van kredieten in de diverse looptijdsegmenten de rentegevoeligheid van de portefeuille op structurele manier kan worden bijgestuurd. Een dergelijke bijstelling is evident gericht op de fundamentele strategische positionering van Argenta Spaarbank, terwijl de eerder genoemde exogene maatregelen eerder een tactisch karakter hebben. Ze gelden wel als een aanvulling op de in beginsel nagestreefde endogene bijstelling van de balans.

Argenta Spaarbank besteedt bij haar processen voor risicobeheersing veel aandacht aan een coherente interne organisatie, die haar in staat moet stellen deze activiteiten oordeelkundig, objectief en efficiënt uit te voeren en hieromtrent tijdig en volledig te rapporteren aan de bevoegde beleidsorganen. In de eerste plaats is dit het *Asset and Liability*-comité voor zowel de bank als de verzekeraar. Het draagt specifieke verantwoordelijkheden bij de bewaking van het dagelijkse beheer van de financiële posities en rapporteert hierover aan het directiecomité. Het heeft als permanente opdracht om zowel de inkomensgevoeligheid van het netto-intrestinkomen als de marktwaardegevoeligheid van het eigen vermogen binnen gestelde limieten te houden.



Prioriteit aan endogene (bij)sturingen.

Het renterisico, zoals ieder ander risico, vereist een risicobuffer onder de vorm van eigen vermogen. Hoewel noch de Europese, noch de Belgische regelgevers of toezichtsautoriteiten voor het renterisico op vandaag binnen Pijler 1 precieze eigenvermogensverplichtingen hebben vastgesteld, bepaalt Argenta Spaarbank hiervoor in haar ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*) een bepaald volume aan vereist eigen vermogen. De verdere ontwikkeling van haar activiteit als klassieke spaarbank en dus (onder meer) transformatiebank – een bank waarvan de activiteit bestaat in het omzetten (transformeren) van op korte termijn aangetrokken geld naar op lange(re) termijn afgesloten beleggingen – vereist vanzelfsprekend een continue opvolging (en aanvulling wanneer nodig) van dit vereiste eigen vermogen.

Ook Argenta Assurantie houdt in zijn ORSA (*Own Risk Solvency Assessment*) rekening met extra kapitaalvereisten voor renterisico.

Om strategische redenen wil de Argenta Groep zijn renterisico verminderen om minder afhankelijk te zijn van de rente-inkomsten en renteontwikkelingen. Daarom wordt er meer nadruk gelegd op *fee business*, met name de verkoop van buitenbalansproducten waarbij het financieel risico veeleer bij de cliënt ligt. Deze pijler *fee business* (of Beleggen) moet naast de pijlers Sparen en Betalen, Lenen en Verzekeren zorgen voor een diversificatie van het inkomen van Argenta Spaarbank en de kwaliteit van de winst verbeteren.

De winstkwaliteit bij Argenta Spaarbank bleef ook in 2014 op een heel hoog peil dankzij een efficiënt ALM-beleid en een doordachte commerciële politiek. De huidige Europese renteomgeving en de sterke daling van de obligatierendementen stellen Argenta Spaarbank wel voor belangrijke toekomstige uitdagingen. Langs de verzekeringszijde wordt naast de reguliere tak 21-verzekeringen, waarvoor meestal *duration matching* wordt toegepast, verder aandacht besteed aan de *fee business*, in het bijzonder via de verkoop van tak 23-beleggingsverzekeringen.

De combinatie van endogene en aanvullende exogene ALM-indekkingen verzekert dat de commerciële strategie van de Argenta Groep (onder meer de langetermijnrelaties met de cliënten, de groei van hypotheek, de duurzame en rendabele groei van de depositoportefeuille en de uitbouw van de vier pijlers) volledig past binnen het

goedgekeurde RAF (*Risk Appetite Framework of RisicoAppetijtFramework*).

Spreadverwijdingsrisico

Het rendement op de investeringsportefeuille wordt in belangrijke mate bepaald door de krediet-spread die wordt ontvangen op de gemaakte investeringen. De evolutie en de schommelingen van de krediet-spread zijn vaak marktgedreven en worden bepaald door andere factoren dan die verband houden met de kredietwaardigheid van de emittent. Deze marktrisicofactoren induceren spreadverwijdingsrisico en vormen naast het pure renterisico de belangrijkste *driver* van het activarendement en de economische waarde van de beleggingsportefeuille. Bovendien wordt de marktwaarde van de beleggingsportefeuille zowel doorgerekend in de prudentiële kapitaalbasis van de verzekeraar (Solvency II) als die van de bank (CRD IV). Voor deze laatste geldt wel een infaseringsperiode en enkele nationale discreties die bepalen in welke mate latente meer- en minderwaarden van de AFS-portefeuille de kapitaalbasis beïnvloeden.

Het voeren van een voorzichtig investeringsbeleid, het frequent opvolgen van de economische waardeschommelingen van de investeringsportefeuille en het meten van de gevoeligheid van wijzigingen in de krediet-spread vormen dan ook belangrijke pijlers binnen een gezond portefeuillebeheer.

Het voeren van een gezond investeringsbeleid wordt gestuurd door een strikt investeringskader dat in functie van de kredietwaardigheid van de emittent de toegestane investeringsenveloppe en maximale looptijd bepaalt. Dit investeringsbeleid wordt geconcretiseerd door een doorgedreven analyse van de kredietsectoren en investeringsdossiers en een actieve screening van marktopportunities. Het Strategische Asset Allocatie-project dat in 2013 startte en in 2014 verder werd uitgebouwd, levert Argenta de vereiste inzichten en kennis zodat investeringsbeslissingen maximaal gestuurd worden naar de optimale portefeuille-allocatie.

De evolutie van de marktwaarde van de beleggingsportefeuille wordt opgevolgd binnen het *Asset and Liability*-comité. De berekening en opvolging van de krediet-spreadsensitiviteit gebeurt binnen het ICAAP en ORSA-kader en wordt afgetoetst aan het RAF.



Aandelenrisico

De Bankpool doet geen beleggingen in individuele aandelen. De Verzekeringsspool beschikt op grond van de door de raad van bestuur van Argenta Assuranties goedgekeurde Thesaurie en ALM-beleidslijn wel over de mogelijkheid om te beleggen in individuele aandelen. Om de ontvangen gelden in het kader van het langetermijnsparen te herbeleggen, wordt bij de Verzekeringsspool belegd in individuele aandelen.

Vastgoedrisico

Bij Argenta Assuranties is de mogelijkheid voorzien om een beperkte portefeuille indirecte vastgoedbeleggingen uit te bouwen. Dit kan enkel onder strikte voorwaarden, zowel met betrekking tot het type van beleggingen als met betrekking tot de concentratierisico's.

12.1.3. Kredietrisico

Algemeen

Het kredietrisico is het risico dat een tegenpartij niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Dit kan het gevolg zijn van insolventie van een cliënt of tegenpartij. Dit risico ontstaat zowel bij de traditionele kredietverlening als bij beleggingsactiviteiten.

De risico's in verband met wijzigingen van de kredietkwaliteit en de invorderbaarheid van door tegenpartijen verschuldigde leningen en bedragen zijn onlosmakelijk verbonden met een groot deel van de activiteiten van de Argenta Groep.

Een daling van de kredietkwaliteit van de leners en de tegenpartijen van de Argenta Groep, een algemene verslechtering van de Belgische, Nederlandse of mondiale economische omstandigheden of een daling die wordt veroorzaakt door de systeemrisico's kunnen de invorderbaarheid van uitstaande leningen en de waarde van de activa van de Argenta Groep aantasten en een verhoging van de voorziening voor slechte en twijfelachtige leningen, en andere voorzieningen, nodig maken.

Het beheer van de kredietrisico's binnen de Argenta Groep wordt geregeld door passende beleidslijnen (de beleidslijnen Kredietrisicobeleid *retail*kredieten en Thesaurie en ALM op het niveau van de Bank- en Verzekeringsspool).

Alle entiteiten en afdelingen van de Argenta Groep beschikken over adequate meetinstrumenten, richtlijnen en procedures om het kredietrisico te beheren. Dit omvat ook een volledig onafhankelijk goedkeuringsproces voor de toekenning van kredieten met vastgestelde limieten voor kredietwaardigheid, toezichtprocedures en globale indicatoren omtrent de kwaliteit van de *retail*kredieten en de beleggingsportefeuille. De governance wordt mee ondersteund binnen de werking van een aantal (overleg)comités als het Ratingoverleg, het Investeringsoverleg, het Kredietrisicocomité en het *Asset and Liability*-comité.

Concentratie van kredietrisico

Het kredietrisico verhoogt naarmate er concentraties in de kredietverlening ontstaan. Het kredietrisico van de Argenta Groep verhoogt hierbij omwille van de sector- en de geografische concentratie.

Argenta Spaarbank heeft een concentratie in kredietverlening aan particulieren in België en Nederland, meer bepaald bij woonkredieten voor particulieren. Dit maakt Argenta Spaarbank sterk afhankelijk van de ontwikkelingen in de huizenmarkt en de terugbetalingscapaciteit van de particuliere kredietnemer in België en Nederland. Ook Argenta Assuranties belegt in Belgische en Nederlandse woonkredieten.

Daarnaast heeft de Argenta Groep een gespreide beleggingsportefeuille van hoge kwaliteit met een concentratie in schuldinstrumenten van de Belgische overheid.

Het beheerskader van het kredietrisico wordt duidelijk omschreven en gedetailleerd binnen de beleidslijn Thesaurie & ALM.

Risico's verbonden aan de beperkte geografische spreiding van de bedrijfsactiviteiten (Benelux)

Argenta heeft het grootste deel van zijn bedrijfsactiviteiten in België en Nederland. Daarnaast voert het ook beperkte activiteiten in Luxemburg waar Argentabank Luxembourg S.A. optreedt als agent en administratief beheerder van Argenta-Fund sicav en Argenta Funds of Funds sicav.

Hierdoor worden de prestaties van de Groep vooral beïnvloed door het niveau en de cyclische aard van de zakelijke activiteiten in België en Nederland, die op hun beurt worden beïnvloed door de nationale



en internationale economische en politieke gebeurtenissen.

Voor wat betreft de fiscaliteit zorgt de structuur van de Groep dat de deposito's inclusief het Bijkantoor in Nederland integraal onder het Belgisch depositogarantiestelsel vallen, met als gevolg een gevoeligheid voor wijzigingen omtrent bankenheffingen.

Wat de gedragsregels met betrekking tot beleggingsproducten betreft, worden deze in eerste instantie op Europees vlak opgesteld en daarna door de verschillende landen vertaald in hun eigen regelgeving. Argenta commercialiseert hoofdzakelijk in België beleggingsproducten. Voor de praktische uitwerking van de regelgeving in België door de FSMA baseert Argenta zich op de interpretaties van Febelfin en Assuralia. In Nederland is er aandacht voor het brede door de AFM aangestuurde thema 'Klantbelang Centraal'.

12.1.4. Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico is het risico dat onvoldoende liquiditeiten beschikbaar zijn om te voldoen aan financiële verplichtingen wanneer deze vervallen. Dit kan het gevolg zijn van:

- een onverwachte verlenging van de uitstaande vorderingen, bijvoorbeeld door wanbetaling van een lening;
- het risico dat bij de Bankpool meer kredietlijnen worden opgenomen of meer spaardeposito's worden opgevraagd;
- het risico dat bij de Verzekeringpool de uitkeringsverplichtingen toenemen door een toename van schadegevallen of vervroegde opnames binnen de levensverzekeringstak, waardoor Argenta niet tegemoet kan komen aan zijn betalingsverplichtingen;
- het risico dat de nodige financieringstransacties niet kunnen uitgevoerd worden (of aan slechte voorwaarden);
- het risico dat activa alleen geliquideerd kunnen worden tegen een serieuze afwaardering, omdat er op de markt te weinig geïnteresseerde tegenpartijen zijn.

Zoals bij elke bank-verzekeraar bestaat er ook bij de Argenta Groep een bijzondere aandacht voor de opvolging van het liquiditeitsrisico.

Het onvermogen van een financiële instelling, de respectieve entiteiten van de Argenta Groep inbegrepen, om te anticiperen op en rekening te houden met onvoorziene dalingen of wijzigingen van de financieringsbronnen, kan gevolgen hebben voor het vermogen van een financiële instelling om haar verplichtingen na te komen wanneer zij verschuldigd zijn.

Het *Asset and Liability*-comité volgt de liquiditeitsratio's permanent op. Het beheerskader wordt duidelijk omschreven en gedetailleerd binnen de beleidslijn Thesaurie & ALM.

12.1.5. Operationeel risico

Algemeen

Alle ondernemingen die activiteiten uitoefenen, hebben te maken met een operationeel risico. Financiële instellingen vormen daarop geen uitzondering.

De activiteiten van de Argenta Groep zijn afhankelijk van het vermogen om een erg groot aantal transacties efficiënt, nauwkeurig en in overeenstemming met de beleidslijnen en de wet- en regelgeving te verwerken. Operationele risico's en verliezen treden op als gevolg van tekortschietende of falende interne processen (zoals processen die niet afgestemd zijn op de wettelijke voorschriften), mensen (zoals fraude, fouten van werknemers) en systemen (zoals systeemuitval) of als gevolg van externe gebeurtenissen (zoals natuurrampen, cybercriminaliteit of defecten van externe systemen, zoals die van de leveranciers of tegenpartijen van de Argenta Groep). De impact kan bestaan uit financiële en / of reputatieschade. Ook het juridisch en compliancerisico vallen hieronder.

De Argenta Groep heeft een relatief beperkt aantal producten en diensten, wat het operationeel risico beperkt kan houden. Algemeen wordt echter aangenomen dat operationele risico's in de bedrijven gaandeweg toenemen. Dit is onder meer toe te schrijven aan de snel wijzigende technologische omgeving, de uitbreiding van de regelgeving, de toenemende complexiteit en vermenigvuldiging van producten en ook aan de algemene trend van het uitbesteden van niet-kernactiviteiten.

Hoewel de Argenta Groep maatregelen heeft genomen om de risico's te beheersen en eventuele



verliezen te beperken en daarnaast aanzienlijke middelen uittrekt voor de ontwikkeling van efficiënte procedures en de opleiding van personeel, is het niet mogelijk procedures te implementeren waarmee Argenta al deze operationele risico's op een efficiënte manier kan uitsluiten.

Het Orco (Operationeel Risicocomité) vergadert trimestrieel binnen de schoot van het GRC (GroepsRiskComité) met aandacht voor de *key risk indicators*.

Jaarlijks wordt een uitgebreid intern controlejaarverslag opgesteld dat overgemaakt wordt aan het Arc-Co, de raad van bestuur en de NBB. In dit verslag worden de aanwezige beheersmaatregelen beoordeeld op hun adequaatheid en hun effectiviteit volgens de COSO-methodiek.

De ICT-inspectie die in 2013 werd uitgevoerd door de NBB bracht een aantal vaststellingen aan het licht die betrekking hadden op de vereiste organisatie, draaiboeken en testen van kritieke bedrijfsapplicaties bij rampen en ernstige incidenten.

Om de tekortkomingen te remediëren stelde Argenta een gefaseerd en geprioritiseerd actieplan voor. In 2014 werd een belangrijke voortgang geboekt bij de uitwerking van dit actieplan:

- Een ambitieus *Disaster Recovery* Programma (DRP) werd opgezet, waarbij alle facetten van *Disaster Recovery* werden getest voor bedrijfskritieke applicaties;
- De overschakeling van alle bedrijfskundige applicaties en hun onderliggende infrastructuur van het ene naar het andere datacenter werden succesvol getest;
- Alle werkplekservices en hun onderliggende infrastructuur worden getest tegen eind januari 2015.

Alle *Disaster Recovery*-testen zullen jaarlijks worden gepland en uitgevoerd. Een *Disaster Recovery Manager* is aangetrokken om dit operationeel te bestendigen.

Externe dienstverleners

De Argenta Groep is blootgesteld aan het risico dat overeenkomsten met belangrijke externe dienstverleners beëindigd worden. Een dergelijke beëindiging kan leiden tot discontinuïteit of vertraging van belangrijke bedrijfsprocessen waartegen de

Argenta Groep zich zo veel mogelijk indekt door middel van een adequaat bedrijfscontinuïteitsbeleid en transitiebepalingen in de betreffende overeenkomsten.

12.1.6. Verzekeringstechnisch risico

De Verzekeringspool loopt het risico op een wanverhouding tussen de uitkeringen ten gevolge van schadegevallen en de ontvangen premies en aangelegde voorzieningen. Dat risico kan zijn oorsprong vinden in een mogelijk foutieve prijszetting of het mogelijk ontbreken van aangepaste technische voorzieningen. Deze kunnen dan weer het resultaat zijn van onder meer onvoorspelbare schadegevallen of sterk gewijzigde marktomstandigheden, die een marktrisico inhouden.

Wat schade- en gezondheidsverzekeringen betreft zijn de resultaten van de Verzekeringspool grotendeels afhankelijk van de mate waarin de werkelijke uitkeringen in overeenstemming zijn met de uitgangspunten die bij de prijsstelling van producten en bij het bepalen van de hoogte van de technische voorzieningen en de aansprakelijkheid op schadevergoeding zijn gehanteerd. Naarmate de werkelijke resultaten minder gunstig zijn dan werd aangenomen bij het bepalen van die verplichtingen, kan dat de winst drukken.

Wat levensverzekeringen betreft bestaat het verzekeringsrisico onder meer uit het risico op polisafkopen, polisuitkeringen (in geval van overlijden) en poliskosten. Doorgaans loopt de Verzekeringspool risico wanneer het aantal polisafkopen toeneemt, omdat het voor de Verzekeringspool niet altijd mogelijk is om de afsluitkosten bij de verkoop van een product volledig terug te verdienen.

Het VerzekeringsRisicoComité volgt deze risico's permanent op: de Actuariële functie neemt regelmatig deel.

12.1.7. Businessrisico

Het businessrisico is het risico waarbij de huidige en toekomstige winsten en kapitaal beïnvloed worden door veranderingen in businessvolumes of door veranderingen in marges en kosten. Beide worden veroorzaakt door veranderende externe marktomstandigheden en de onmogelijkheid om er als organisatie op in te spelen. Ook een slechte



diversificatie van de winsten (*earnings*) of de onmogelijkheid om een voldoende en degelijk niveau van winstgevendheid te bewaren, wordt onder dit risico opgenomen.

Om het businessrisico waaraan de Argenta Groep blootgesteld is zo goed als mogelijk op te vangen, heeft het bedrijf naast zijn klassieke activiteiten, een strategische keuze gemaakt voor de verkoop van producten die *fee income* genereren. Deze vierde activiteitenpijler, Beleggen, moet naast de pijlers Sparen en Betalen, Lenen en Verzekeren een grotere diversificatie van de gegenereerde winst tot stand brengen. Belangrijk hierbij is ook de aandacht die er geschonken wordt aan de *cross-selling* om zoveel mogelijk cliënten in meerdere pijlers te werven.

Om de winstbijdrage per product te bepalen, wordt bij de prijszetting van de producten van de Bankpool rekening gehouden met *funds transfer pricing* op economische basis. Voor de verzekeringsproducten baseert de Verzekeringsspool zich op *profit testing*.

12.1.8. Strategisch risico

Het strategisch risico waaraan de Argenta Groep blootgesteld is, is het risico op beïnvloeding van de huidige en toekomstige winsten en kapitaal door slechte beleidsbeslissingen, slechte implementatie van beslissingen of gebrek aan aanpasbaarheid (*responsiveness*) aan veranderende marktomstandigheden (zowel commercieel als financieel).

Om de strategische doelen zoals bepaald in de bedrijfsstrategie te bereiken, stelt de Argenta Groep middelen ter beschikking. Het gaat onder meer om communicatiekanalen, systemen, mensen, netwerken, managerstijd en -capaciteiten. De strategische doelen worden bepaald door het directiecomité en goedgekeurd door de raad van bestuur.

De uiteindelijke realisatie van de bedrijfsstrategie hangt af van de passendheid van de ter beschikking gestelde middelen en de manier waarop deze middelen worden aangewend. Dit zal permanent geëvalueerd worden.

12.1.9. Reputatierisico

De Argenta Groep loopt voortdurend een risico op schade (verlies) door het verslechteren van de reputatie of standing die veroorzaakt wordt

door een negatieve perceptie van het imago van de organisatie bij cliënten, tegenpartijen, aandeelhouders en/of regulerende instanties.

Het is een *second order risk*, een risico dat voortvloeit uit een ander risico, maar dat wel een eigen impact heeft. De Argenta Groep beschouwt dit risico als een verticaal risico, met andere woorden een risico dat alle andere risico's doorkruist. Door het opvolgen en beheren van de andere risico's wordt het reputatierisico eveneens beheerd.

12.1.10. Regulatorisch risico

Regulatorisch risico betreft risico's verbonden aan wijzigingen in de wet- of regelgeving.

Op alle plaatsen waar Argenta actief is, is het onderworpen aan de wetten, voorschriften, administratieve maatregelen en beleidsvoorschriften over financiële dienstverlening. Wijzigingen op het vlak van het toezicht en de regelgeving kunnen de activiteiten, aangeboden producten en diensten en de waarde van de activa van de Argenta Groep aantasten. Hoewel de Argenta Groep nauw samenwerkt met de toezichthouders en voortdurend toeziet op de situatie en toekomstige wijzigingen van de regelgeving, kunnen het fiscaal beleid en andere beleidsterreinen onvoorspelbaar zijn en vallen zij niet onder zijn controle.

Er wordt momenteel verder overleg gepleegd om een fiscale rulling met Nederland op het vlak van vennootschapsbelasting te bekomen.

Ook de eigenvermogensvereisten van kredietinstellingen en verzekeringsondernemingen zijn het voorwerp van wetgevende ontwikkelingen, de zogeheten *Capital Requirement Regulation & Directive CRR/CRD IV*-normen en Solvency II-normen, die een impact hebben op de Argenta Groep.

In 2014 was er op regelmatige basis overleg met de betrokken toezichthouders waarbij onder meer onderstaande thema's aan bod kwamen: de ECB *Comprehensive Assessment*, de SREP (*Supervisory Review & Evaluation Process*), het RRP (*Recovery & Resolution Plan*), het ORSA (*Own Risk Self Assessment*), het DRP (*Disaster Recovery Plan*), het IRRBB (*Interest Rate Risk of the Banking Book*) en andere meetings in het kader van de overdracht van de toezichtsbevoegdheid naar de ECB.



12.2. Risicobeheer van de risico's van de Argenta Groep en zijn entiteiten

12.2.1. Algemeen

De directiecomités van Argenta Spaarbank, Argenta Assuranties en de Vennootschap zijn geïntegreerd. Ze hebben een aantal gemeenschappelijke leden: de CEO, de CFO en de CRO.

Die eenheid van leiding onderstreept het belang van een commerciële, risico- en financiële groepsstrategie die naadloos op elkaar zijn afgestemd, met de nadruk op de langetermijnrelatie met zowel cliënten als zelfstandige kantoorhouders.

In 2014 heeft Argenta verder gebouwd aan zijn voorzichtig en transparant risicobeheer. Dat heeft zijn toegevoegde waarde intussen meer dan bewezen.

In 2014 werden nog extra beleidsdocumenten goedgekeurd (onder meer het handvest ICAAP en het handvest ORSA) en werd ook de werking van de risicocomités verder geoptimaliseerd qua samenstelling, vaste agendapunten, opvolging van de voornaamste risico-indicatoren en communicatie.

Het RAF is – zowel voor de bank als de verzekeraar – inmiddels sterk ingebed in de cyclus van het businessplanproces: inkleuren van de risicobereidheidsmatrix, vertaling naar voluntaristische RAF-normen, toetsing aan de iteraties van het businessplan en finaal de risico-evaluatie.

Er is een directe band tussen de risico-indicatoren uit het RAF en enerzijds het ICAAP voor de Bankpool en het ORSA voor de Verzekeringsspool, en anderzijds de beleidsdocumenten via de verdere vertaling naar de operationele risicolimieten. Dit resulteerde in de dagelijkse inbedding van het risicobewustzijn in de eerste lijn en in betere en leanere risicobeheerprocessen. ICAAP en ORSA werden in 2014 ook meer *forward looking*.

Het risicobeheer is geëvolueerd van een risicobeheer *'by design'* (beleidslijnen) en een risicobeheer *'in practice'* (inbedding) naar een *'cost effective'* risicobeheer.

Naast een optimalisatie van de risicogovernance werden ook de risicometrieën sterk verbeterd. De risicoparameters binnen het RAF werden hierbij verfijnd met het toekennen en opvolgen van een globale risicoscore en de verdere implementatie van een nieuwe maturiteitsmatrix voor interne controle. Naast het kwantitatieve RAF werd in 2014 ook het kwalitatieve RAF geïntroduceerd. Hierdoor worden de NPS-score, de MiFID-score en de maturiteitscores van de interne controle in het RAF-dashboard opgenomen en opgevolgd.

Ook heeft de Argenta Groep in het kader van Bazel III voor de Bankpool en Solvency II voor de Verzekeringsspool grote stappen voorwaarts gezet.

In 2014 was er op regelmatige basis overleg met de betrokken toezichthouders waarbij onder meer onderstaande thema's aan bod kwamen:

ICAAP / SREP

De resultaten van het ICAAP werden hierbij vergeleken met de SREP, zijnde de inschatting van de risico's en kapitaalvereiste door de NBB volgens hun eigen interne methodologie. De oefening bracht geen fundamentele opmerkingen over het ICAAP omtrent opbouw en meting van de risico's. Einde 2014 leidde dit tot een kapitaal- en liquiditeitsbeslag door de ECB.

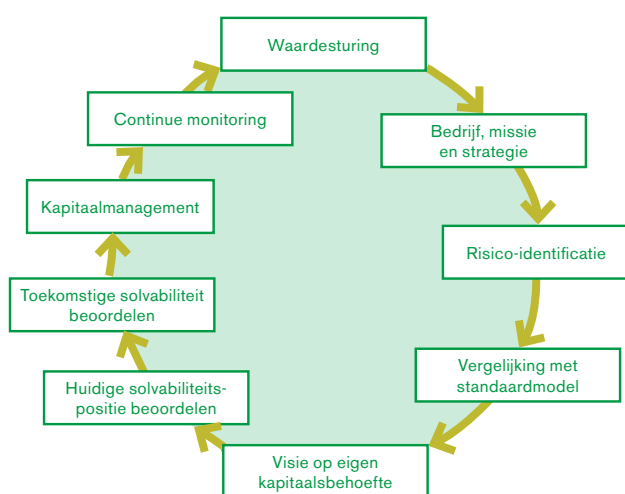
In de SREP was er een opmerking ten gevolge van het ontbreken van een echte DRP-test. Eind 2014 beoordeelde Interne audit de voortgang van het DRP-actieplan op basis van de verkregen informatie als heel gunstig en merkte het op dat de benodigde aandacht en plannen aanwezig zijn om dit als een operationeel gebeuren te bestendigen.

ORSA

In het kader van het ORSA wordt voor alle risico's uit Pijler 1 van Solvency II die binnen de Verzekeringsspool geïdentificeerd werden, afgewogen of de standaardformule in voldoende mate het risico voor Argenta weerspiegelt.



Het ICAAP en ORSA-proces bestaat uit de volgende stappen:



Voor Argenta Assuranties solo werden in 2014 ook alle stappen van het ORSA-proces doorlopen. Via verschillende workshops met het management en de directie werd gezorgd voor een inbedding in de maatschappij van dit proces. De berekeningen gebeurden zoveel mogelijk door de eerstelijnsafdelingen en werden grotendeels geïntegreerd in het businessplanproces. Omwille van een grotere aandacht voor de inbedding van het proces binnen alle betrokken afdelingen werden in 2014 de geïdentificeerde stress-scenario's nog niet doorgerekend. Het berekenen van de impact op de solvabiliteit in de verschillende stress-scenario's staat op de agenda. Temeer omdat het begrijpen van de impact van deze stress-scenario's op de solvabiliteit een hulpmiddel kan zijn bij de bedrijfsvoering, het kapitaalmanagement en de waardesturing.

Voor ALN werden in 2014 alle stappen van het bovenstaande ORSA-proces doorlopen. Het resultaat is een ORSA-rapport dat werd opgesteld met medewerking van de businesspartners, het management en de directie van ALN en waarbij rekening werd gehouden met de opmerkingen van de toezichhouder op het rapport van 2013. De scenario's die gedefinieerd werden als bedreigend voor de strategie, werden dit jaar in detail doorgerekend. Dit leverde inzichten op die gebruikt kunnen worden bij het sturen van de onderneming. Ook dit jaar werd dit rapport voorgesteld aan de raad van commissarissen, voor het werd opgestuurd naar de toezichhouder, de DNB.

In 2014 werd voor de eerste keer een ORSA-rapport voor de Verzekeringsspool opgemaakt. Deze rapporten werden besproken met de leden van het ARC-Co.

Begin 2014 werd het ORSA-handvest dat van toepassing is voor de Verzekeringsspool opgesteld en goedgekeurd door de raad van bestuur en de raad van commissarissen.

In november werd het rapport en het handvest in een gesprek met de NBB toegelicht en besproken. Ook in dat gesprek werd er feedback op het opgestelde rapport gegeven.

RRP (Recovery & Resolution Plan)

De verplichting om herstelplannen op te stellen, maakt deel uit van de structurele hervormingen die na de bankencrisis werden geïnitieerd door de G-20 en verplicht banken om als voorbereiding op een crisissituatie herstelplannen op te stellen.

Het herstelplan vindt zijn grondslag in de vaststelling dat bepaalde oplossingen al voorafgaandelijk aan het uitbreken van een crisis kunnen onderzocht worden. Complexe oplossingen moeten immers heel snel beoordeeld en uitgevoerd worden.

Vandaar dat banken verplicht worden om als voorbereiding op een eventuele crisis na te denken over de verschillende opties waarover ze beschikken om hun financiële toestand te verbeteren in geval van een ernstige crisis. Daarbij is het cruciaal dat de bank de haalbaarheid en doeltreffendheid van de gekozen herstelopties aantoont onder verschillende crisisscenario's.

Het herstelplan van Argenta Spaarbank werd in 2014 gefinaliseerd en goedgekeurd door de NBB. Het toont aan dat Argenta Spaarbank beschikt over een heel sterke kapitaal- en liquiditeitspositie waardoor de bank in staat is het hoofd te bieden aan strenge crisissituaties. Activatie van *recovery*- en *resolution*drempels werd daardoor pas bereikt na doorrekening van heel extreme scenario's.

Om haar kapitaal- en liquiditeitspositie te herstellen in geval van een crisissituatie beschikt Argenta Spaarbank daarenboven over een brede waaier aan doeltreffende kapitaal- en liquiditeitsopties. Analyse toont aan dat Argenta Spaarbank er goed in slaagt om haar financiële positie te herstellen door één of meerdere opties te activeren. Aan



de basis van deze financiële veerkracht ligt het bank-assurantiemodel, de geografische spreiding van de kernactiviteiten over België en Nederland en de opbouw van een liquide en goed gediversifieerde beleggingsportefeuille. Bijgevolg werd ook gekeken naar de interactie met Argenta Assuranties.

Het herstelplan onderstreept verder het belang van een effectief monitoringkader waardoor een verslechtering van de financiële toestand tijdig wordt opgemerkt en aangepakt. Een tijdige aanpak verhoogt niet alleen de succesfactor en doeltreffendheid van de herstelopties maar verbreedt ook de waaier van mogelijke opties, inclusief proactieve opties. Bij de keuze van de herstelopties wordt ook grote aandacht besteed aan de impact op de structurele winstgevendheid.

ECB Comprehensive Assessment

In november 2013 werd het ECB *Comprehensive Assessment*-traject opgestart door de ECB en de NBB in voorbereiding op de overdracht van het banktoezicht van de grootste Europese financiële instellingen naar de ECB. Een aantal Belgische financiële instellingen, waaronder Argenta, vielen vanaf 4 november 2014 hierdoor rechtstreeks onder het ECB-toezicht.

Dit traject heeft in 2014 een groot beslag gelegd op de werkcapaciteit van Argenta's Risk en andere directies met het gekende mooie resultaat tot gevolg (cfr. supra).

Daarnaast werd er in 2014 door de directie Risk ook gewerkt aan:

- de verdere ontwikkeling van ICAAP / ORSA voor de entiteiten Argenta Spaarbank, Argenta Assuranties en Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (inclusief handvest en *forward looking* voor de Bankpool FLIC en de Verzekeringpool FLAOR). Ook werden de kapitaalallocatieberekeningen verfijnd;
- de verdere implementatie van Solvency II bij de Verzekeringpool;
- de verdere integratie van de Validatiecel binnen bedrijfswijde projecten;
- een uitgebreidere bijdrage aan de externe (financiële) controles (die uitgevoerd werden door de ECB, NBB en DNB).

12.2.2. Governance

Het groepsrisicobeheer bevindt zich, naast de onafhankelijke controlefuncties Interne Audit en Compliance, voornamelijk op het niveau van de Argenta Groep. De Risicobeheerfunctie wordt in het Charter Risicobeheer gedefinieerd als de tweedelijnsfunctie die het algemeen risicobeheer binnen Argenta stuurt.

De Risicobeheerfunctie begeleidt en controleert de eerste lijn rond risicobeheer en ondersteunt met advies over de risico's. Ze wordt uitgeoefend door de directie Risk en validatie en staat onder de hiërarchische verantwoordelijkheid en het toezicht van de CRO.

Het risicobeheer in eerste lijn wordt binnen elke entiteit in volle verantwoordelijkheid georganiseerd en gedragen en behoort dus tot de verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de verschillende groepsvennootschappen.

Tussen de eerste en tweede lijn bevindt zich de directie Actuarieel, het actuariële kenniscentrum dat meerdere directies binnen de Verzekeringpool advies verstrekt. Dit kenniscentrum heeft een fundamentele rol binnen het risicobeheer van Argenta Assuranties door het geven van informatie en advies speciaal toegespitst op de verzekeringen.

Tussen de eerste en tweede lijn bevindt zich ook de directie Kredietrisicobeheer (KRB), het kenniscentrum van de modellering en analyse van de *retail*kredietrisico's. Dit kenniscentrum heeft een fundamentele rol binnen het risicobeheer van de Vennootschap door het geven van informatie en advies toegespitst op de *retail*kredietportefeuille.

Er werden belangrijke inspanningen gedaan om de rollen en verantwoordelijkheden in deze gespecialiseerde domeinen verder te omschrijven en te onderscheiden.

De directie Risk en Validatie:

- verzorgt de onafhankelijke tweedelijnscontrole;
- hanteert als basisprincipe: 'identificeren, meten, rapporteren en mitigeren' voor alle materiële risicofactoren, die vervolgens gekapitaliseerd worden in het ICAAP voor de Bankpool en het ORSA voor de Verzekeringpool, en stuurt hiermee ook het (economisch) kapitaalbeheer;
- heeft een radarfunctie, namelijk de verdere proactieve identificatie van nog niet volledig geïdentificeerde risico's;



- vervult een belangrijke rol in het beleid en de validatie bij het modelleren van risico's;
- doet de nodige formele risicocontroles en speelt vanuit haar finaliteit een actieve rol op onder meer het Groepsrisicocomité en het *Asset and Liability*-comité / Verzekeringsrisicocomité;
- adviseert de directiecomités, de raden van bestuur en de ARC-Co's op een onafhankelijke manier over het risicobeheerproces binnen de Argenta Groep.
- validatie van de update van de *overlay templates* en de bijhorende stresstesten;
- validatie van de stresstesten van de modellen voor centrale, regionale en lokale overheden;
- opinie over het *prepayment*model voor Nederland;
- validatie van de *fair value*-berekeningen overdracht hypotheek Argenta Assuranties;
- meewerken aan de AQR en bijhorende stresstesten voor de ECB.

Risicomanagement is niet alleen een tweedelijnsfunctie, maar een organisatiebrede activiteit ('*enterprise risk management*' of ERM). Het moet gealigneerd met de businessstrategie en effectief zijn. De risicoafdeling kan alleen waarde creëren wanneer wat zij doet en moet doen, écht 'effectief' is en gerelateerd aan de business.

De directie Risk en validatie heeft in 2014 haar visienota geactualiseerd waarbij de directie zich als 'toonaangevend' positioneert en in partnership met de andere directies een effectief risicobeheer nastreeft.

Het maandelijks overkoepelende GRC (Groepsrisicocomité) heeft een alternerende agenda met de ene maand ICAAP (Argenta Spaarbank) / ORSA (Argenta Assuranties)-onderwerpen, de volgende maand kredietrisico-onderwerpen (Kreco – Kredietrisicocomité) en vervolgens het operationeel risico (Orco - Operationeel Risico Comité).

12.2.3. Validatie

Naast de tweedelijnscontrole is het valideren van de risicomodellen één van de kernactiviteiten van de Validatiecel binnen de directie Risk en Validatie. De toezichthouder verplicht financiële instellingen immers om de ontwikkelde risicomodellen te laten valideren door een onafhankelijke validator.

De Validatiecel heeft in 2014 onder meer de volgende activiteiten verricht:

- validatie van de backtesting en herkalibrering van de modellen voor het kredietrisico van de hypotheekportefeuilles van Argenta Spaarbank, CBHK en Nederland;
- validatie van de review en de herkalibrering van de beleggingsportefeuille (meer bepaald de blootstelling op financiële instellingen, ondernemingen, *covered bonds*, centrale, regionale en lokale overheden);
- het ALM *replicating model* van het spaarboekje werd in 2014 goedgekeurd en verder ingebed in de renterisicorapportering en monitoring;
- de actualisatie van het *pricing model* van het spaarboekje – een econometrisch model dat de dynamiek van het spaarboekje modelleert – werd in 2014 gestart. Het actualisatieproces zal voortaan door interne departementen worden uitgevoerd;
- de actualisatie en implementatie van de *prepayment*modellen voor Belgische en Nederlandse hypotheek;
- het Strategische Asset Allocatie-project werd in 2014 verder geoptimaliseerd en vervolledigd met een Tactische Asset Allocatie-module. Het project zal begin 2015 opgeleverd worden;
- de diversificatie van de beleggingsportefeuille werd verdergezet met hierbij een voorzichtige uitbouw van kennis in nieuwe activaklassen. Met succes werden financieringsdossiers voor lokale en regionale publieke entiteiten afgesloten en publiek-private samenwerkingen (PPS) opgestart

12.2.4. Beheer van het marktrisico

Renterisico

De Argenta Groep is als financiële groep blootgesteld aan structurele renterisico's die voortvloeien uit de transformatierol van Argenta als *retail*bank – met name het aantrekken van spaargelden en het verstrekken van leningen – en uit zijn activiteiten als verzekeraar met mogelijke mismatches tussen de portefeuille passivaverplichtingen tegenover verzekeringnemers en begunstigen en de portefeuille activa.

Het actief beheer en het bewaken van dit structureel marktrisico (voornamelijk renterisico) is essentieel om de solvabiliteit, rentabiliteit en de strategische objectieven van de Argenta Groep te vrijwaren. Met deze finaliteit in het achterhoofd werden volgende projecten die in 2013 werden opgestart, verder uitgerold in 2014:



en werden er binnen een strikt investeringskader beleggingen binnen de vastgoedsector afgesloten.

Ondanks de lage rente en spread slaagde Argenta Spaarbank erin om in 2014 haar rentemarge gestaag te doen groeien en dit binnen de haar toegewezen risico-enveloppe. Dat is het resultaat van een gezonde risicorendementsmix van de woonkredietproductie en de wederbeleggingen in de beleggingsportefeuille, van een evenwichtige prijszettingpolitiek van de passiva en van een doordachte indekkingspolitiek. Zowel de inkomens- als de waardevolatiliteit bleven beheerst binnen de contouren van het limietenkader. Blijvende onduidelijkheden over toekomstige macro-economische ontwikkelingen vragen echter een heel nauwgezette opvolging van de rente- en spreadbewegingen.

Daarnaast volgde Argenta – als *retail*bank – van nabij de diverse initiatieven van nationale, Europese en internationale toezichthouders en beleidsmakers rond de herziening van de prudentiële behandeling van renterisico in het *banking book* (IRRBB). Door actief deel te nemen aan diverse werkgroepen (Febelfin, ESBG) en zijn standpunt via formele consultatie kenbaar te maken, wil Argenta het debat en de beleidsvorming over renterisicobeheer in het *banking book* mee richting geven.

Een brief van de Belgische toezichthouder over de prudentiële renterapportering van het *banking book* staat hierbij centraal. Aan de basis van deze brief ligt de vaststelling dat er substantiële verschillen zijn in de manier waarop de banken het renterisico van het *banking book* meten en rapporteren. De NBB wil in die zin de richtlijnen van de circulaire (PPB-2006-17-CPB) verder verduidelijken en een aantal punten onder de aandacht van de banken brengen. Het doel is om de kwaliteit van de rapportering te verbeteren, de vergelijkbaarheid van de gegevens te bevorderen en een *level playing field* te creëren. Argenta heeft in 2014 op afdoende manier aangetoond dat hieraan beantwoord wordt.

De ontwikkeling van het prudentieel kader waarbinnen het renterisico van het *banking book* moet beheerd worden, zal verder worden uitgewerkt door de TFIR (*Task Force on Interest Rate*) die zich momenteel buigt over de herziening van de huidige standaarden. Bepalend daarbij is of IRRBB kwalificeert als een Pijler I dan wel een Pijler II-risico en de mate waarin de beleidsmaker interne modellen toelaat bij de risicometing van gedragsmatige balansposities.

Spreadverwijdingsrisico

Het beleid en beheer van het spreadverwijdingsrisico is nauw verbonden met het kredietrisicobeheer waarvan het beleid en de voornaamste accenten van 2014 staan beschreven in hoofdstuk 12.2.5.

Aandelenrisico's

In 2011 werd binnen Argenta Assuranties gestart met de opbouw van een aandelenportefeuille, na goedkeuring door de raad van bestuur. Deze beperkte portefeuille werd beheerd binnen een strikt risicobeheerkader bestaande uit limieten op onder meer omvang, toegelaten sectoren, marktkapitalisatie en concentratie.

Vastgoedrisico's

Bij Argenta Assuranties werd naar aanleiding van de Solvency II-oefening het kader uitgewerkt voor (indirecte) vastgoedbeleggingen onder strikte voorwaarden, zowel met betrekking tot het type van beleggingen als tot de concentratierisico's. Binnen dit limietenkader werden er dan ook een aantal kredietdossiers met vastgoedtegenpartijen op de balans genomen.

12.2.5. Beheer van het kredietrisico

Algemeen gesteld treedt kredietrisico op wanneer een cliënt of tegenpartij niet meer in staat is om aan zijn contractuele verplichtingen te voldoen. Dit kan het gevolg zijn van insolventie van een cliënt of tegenpartij. Dit risico ontstaat zowel bij de traditionele kredietverlening als bij beleggingsactiviteiten (overige rentedragende activa). Bij die laatste zijn spreadverwijdingen en ratingverlagingen indicatoren voor kredietrisico. De Argenta Groep loopt zowel binnen de Bank- als de Verzekeringspool een kredietrisico.

Voor de Groep zijn in essentie twee deelterreinen van belang voor wat betreft kredietrisico: de markt van de hypothecaire kredietverlening aan particulieren en de beleggingsportefeuille. Het kredietrisicomanagement focust dan ook op deze beide segmenten.

Argenta slaagde in 2014 heel voortreffelijk in zijn acceptatie- en (pre-)contentieuxbeleid van de *retail*kredieten en in een verdere diversificatie binnen



de beleggingsportefeuille met behoud van een hoge assetkwaliteit.

De gehanteerde risicoappetijt wordt weergegeven in het RAF. Voor kredietrisico bij de *retail*kredietportefeuilles en de beleggingsportefeuille komen in het RAF risico-indicatoren voor gelinkt aan portefeuillekwaliteit en concentratierisico.

Argenta's risicobereidheid wordt verder gedetailleerd in de financiële beleidslijnen, zowel voor de Bank- als de Verzekeringsspool. Daarbij is een voorzichtige beleggingspolitiek ook in 2014 een permanente leidraad geweest. Een dergelijke benadering wordt nog steeds als de efficiëntste eerste verdedigingslijn bij uitstek beschouwd.

Het beleggingskader blijft op die manier gefocust op een sterke kwaliteit van de tegenpartijen. Dit blijkt uit een sterk blijvende gemiddelde portefeuillekwaliteit. In de loop van 2014 werd mee door het toedoen van het lage renteklimaat, verder gediversifieerd naar beleggingen in ondernemingen. Er werden ook meer posities genomen in effecten of leningen op lokale besturen. De toepassing van het beleid rond *retail*kredieten werd geactualiseerd in 2014 via de beleidslijn Kredietrisicobeleid *retail* en mee ondersteund door het Kreco waarin vertegenwoordigers van het directiecomité, van Operaties Kredieten en Kredietrisicobeleid in eerste lijn en Risk in tweede lijn de *retail*portefeuilles opvolgen, bespreken en beslissingen nemen. De verdere doorontwikkeling van de FIRB (*Foundation Internal Rating Based*)-modellen voor de Belgische en Nederlandse woonkredieten blijven hierbij een permanente opdracht.

De toepassing van het beleggingsbeleid wordt in de concrete uitvoering mee ondersteund door het Investeringsoverleg, waarin vertegenwoordigers van het directiecomité, van Thesaurie & ALM en Kredietrisicoanalyse in eerste lijn, en van Risk in tweede lijn, investeringsissues bespreken en beslissen.

In het kader van een gepast en gedegen risicobeheer werden alle bancaire en corporate tegenpartijen in een tijdspanne van één jaar via een eerstelijnsanalyse bestudeerd. Dit past ook binnen het governanceverhaal gekoppeld aan Argenta's FIRB-statuut. Deze analyses maken alle het voorwerp uit van een systematische risicocheck, als onderdeel van een jaarlijks terugkerend proces. Iedere bank en corporate krijgt voor opname in

de portefeuille een interne rating toegewezen, conform het binnen Argenta bekrachtigde en geïmplementeerde FIRB-kader, en minstens jaarlijks worden ze aan een herziening onderworpen. Op die manier zijn intussen ongeveer 200 tegenpartijen van een interne rating voorzien. De resultaten van deze ratingonderzoeken komen aan bod op het maandelijks georganiseerde Ratingoverleg.

Ook aan overheden (lokale en regionale besturen) werd in het afgelopen jaar verder interne ratings toegewezen die relevant zijn binnen het acceptatiekader en ook gehanteerd worden voor monitoring- en beheersdoelinden en in kader van Pijler II-kapitaalberekeningen. Voor regulatoire kapitaalberekeningen blijft Argenta de gestandaardiseerde benadering toepassen op overheden. Voor bancaire en corporate tegenpartijen is dit de FIRB-benadering.

Ook binnen het vooropgestelde FIRB-governancekader werd in 2014 een review uitgevoerd op de FIRB-modellen voor banken en corporates. Hieruit is een sterke modelperformantie gebleken. Argenta voerde dit laatste jaar een leanere aanpak van de review-werkzaamheden. De interne ratingmodellen maken jaarlijks het voorwerp uit van een kritische analyse. Zo werd in 2014 een update van het *scoringsmodel* voor corporate tegenpartijen voorbereid. Dit aangepaste model zal in het eerste kwartaal van 2015 in de operationele omgeving worden geïmplementeerd.

In 2014 werd ondersteuning verleend in het kader van het AQR-project. Ook werd een risicocheck uitgevoerd op de door de eerste lijn verrichte stresstesting in opdracht van de ECB. Hierbij moet zowel een *base* als een *adverse* scenario worden doorgerekend. In 2014 diende deze ECB-stresstest binnen Argenta ook als de jaarlijkse stresstest op de effectenportefeuille.

Daarnaast stond Risk de eerste lijn ook bij in het afstemmen en checken van de doorgerekende resultaten van de verschillende scenario's binnen het RRP-traject.

Er werd ook veel aandacht besteed aan de verdere ontwikkeling en voortgang van de berekeningen voor economisch kapitaal omtrent kredietrisico zowel voor de Bank- als de Verzekeringsspool. We stelden in 2014 een toename van de berekende bedragen vast, zowel door een stijging van de gemiddelde



looptijden, als door een daling van de marktsreads in 2014.

Ook werden ieder kwartaal de beleggingsportefeuilles van de Bank- en de Verzekeringsspool aan een grondige analyse onderworpen inclusief risicocheck, met een specifieke aandacht voor de verdere portefeuillediversificatie die 2014 kenmerkte.

Het kredietrisico van de hypotheekportefeuilles blijft vrij stabiel. Het uitstaande bedrag van de portefeuilles stijgt gevoelig door een groeiende productie. Voor België vertaalt zich dat in stabiele achterstandspercentages en lage default rates. Voor Nederland is er wel een beperkte stijging in de default rates merkbaar, maar nog steeds op heel lage absolute niveaus.

De risicomodellen voor de Nederlandse kredieten werden vernieuwd. Het open risico van de Nederlandse portefeuille wordt op kwartaalbasis berekend en bestudeerd. De doorgevoerde hervormingen rond de kredietverlening in Nederland zullen op termijn een bijkomend gunstig effect hebben op de kredietkwaliteit van de Nederlandse hypotheek.

12.2.6. Beheer van het liquiditeitsrisico

Voor het meten, opvolgen, controleren en rapporteren van het liquiditeitsrisico heeft de Argenta Groep een aangepast managementinformatiesysteem (MIS), inclusief noodplan, om zowel onder normale als uitzonderlijke omstandigheden het liquiditeitsbeheer op een adequate manier te kunnen uitvoeren.

Sinds het uitbreken van de liquiditeits- en kredietcrisis staat het liquiditeitsbeheer centraal binnen het globaal bankmanagement en het banktoezicht. De integratie van specifieke liquiditeitsnormen binnen de nieuwe kapitaalreglementering onderschrijft de belangrijkheid van een robuust liquiditeitsbeheer binnen de banksector. De Bankpool neemt de liquiditeitspolitiek dan ook zeer ter harte.

De liquiditeitsrisicoappetijt wordt in het RAF van de Bankpool beheerd via knipperlichtniveaus op twee risico-indicatoren, namelijk de LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) en de NSFR (*Net Stable Funding Ratio*). Voor de Verzekeringsspool wordt de LCR

berekend met daarnaast een opvolging van de cumulatieve *maturity gap*.

De LCR zet de liquiditeitsbuffer af tegen een gedefinieerd afvloeien van de aangetrokken gelden op 1 maand. De NSFR plaatst de beschikbare liquiditeit tegenover de vereiste liquiditeit over een periode van één jaar.

Binnen het RAF wordt een minimumlimiet van 100 % vooropgesteld, maar wordt gestreefd naar een ratio van minstens 120 % zodat Argenta steeds beschikt over een comfortabele liquiditeitsituatie.

Het dagelijks liquiditeitsbeheer, de definitie van EWI's (*Early Warning Indicators*) en de organisatie van stresstesten worden beschreven in het LCP (*Liquidity Contingency Plan*).

Nieuw in 2014 was de berekening van de *survival horizon* en de *asset encumbrance* ratio's voor Argenta Spaarbank.

Dagelijks worden rapporten over de toestand op het vlak van funding verspreid over een breed doelpubliek, alle leden van het directiecomité inclus. Daarnaast vormt de bespreking van de liquiditeitsindicatoren een vast punt op het tweewekelijkse *Asset and Liability*-comité. Het hoger management wordt met andere woorden op een continue basis betrokken bij het liquiditeitsbeheer.

12.2.7. Beheer van het verzekeringstechnisch risico

De Verzekeringsspool past een aantal regels en procedures toe om het verzekeringstechnisch risico te beheersen.

Zowel het aanvaardings- als het tarievenbeleid worden bepaald en aangepast door een voortdurende opvolging van de technische resultaten van de Verzekeringsspool. Door het duidelijke aanvaardingsbeleid voor welomschreven doelgroepen wordt het acceptatierisico beperkt. Bij de ontwikkeling van een nieuw product wordt rekening gehouden met alle mogelijke risico's om het onderschrijvingsrisico te verkleinen. Aan de hand van een continue opvolging worden tijdig noodzakelijke maatregelen getroffen, zoals een eventuele tariefaanpassing.



De rentabiliteit van de producten wordt opgevolgd via de volgende RAF-indicatoren: *value new business* voor levensverzekeringen en *combined ratio* voor schade- en gezondheidsverzekeringen. In 2014 werd een VNB-rapport gemaakt voor ALN. De toereikendheid van de reserves (LAT: *Liability Adequacy Test*) wordt getoetst via de gelijknamige beleidslijn.

De regels voor het berekenen van de technische reserves zijn behoudend. Er wordt systematisch nagegaan of de reserves adequaat zijn. Als de reserves ontoereikend geacht worden, wordt meestal besloten aanvullende voorzieningen toe te wijzen en / of het beleid rond tarieven en risicoaanvaarding te wijzigen. Eind 2014 werd een nieuwe reserveringsmethode voor ULAE (*unallocated loss adjustment expenses*) ontwikkeld. Dit is een extra reserve die dient voor de kosten die in de toekomst zullen worden gemaakt voor de verdere afwikkeling van alle reeds voorgevallen en nog niet afgesloten schadegevallen.

De Verzekeringsspool maakt ook gebruik van herverzekering om bepaalde risico's te beperken, de volatiliteit in de schadelast te mitigeren en de solvabiliteitsratio's te verbeteren. Het eigenbehoud en de limieten van de herverzekeringscontracten worden bepaald in functie van de acceptatiepolitiek en de risicoappetijt van Argenta en zijn vastgelegd in de beleidslijn Herverzekering.

In 2014 werden de voorbereidingen verdergezet voor de implementatie van de nieuwe regelgeving Solvency II. Risk is hierbij voornamelijk verantwoordelijk voor de risicogovernance, ORSA, de diverse beleidsdocumenten en de risicorapportering.

12.2.8. Beheer van het operationeel risico

Het Orco (Operationeel Risicocomité) is een vast onderdeel van het GRC. Het wordt op kwartaalbasis georganiseerd. In 2014 werd de beleidslijn voor operationeel risico grondig heruitgewerkt.

In 2014 werd er een groot deel van de jaarplanning besteed aan de implementatie, de migratie en het testen van de loss databank in het Pentana Vision-softwarepakket. Dit softwarepakket werd hiernaast ook verder aangepast om de uitvoering en rapportage van RCSA's (*Risk control & self assessment*) hierin mogelijk te maken. De eerstelijnsgebruikers hiervan werden ook opgeleid

en geholpen om te kunnen werken in deze nieuwe omgeving.

Naast de dagelijkse opvolgings- en ondersteuningstaken (bijvoorbeeld het faciliteren van RCSA's, de opmaak van het jaarverslag voor interne controle, de opvolging van BCP's ...) werd onder andere gewerkt aan het opstarten van een kwartaalrapportage rond operationeel risico, werden de KRI's (*Key Risk Indicators*) herbepaald en werden de per directie aangeduide contactpersonen verder opgeleid.

Op het gebied van BCM (*Business Continuity Management*) werd er een grondige update gedaan van de BCP's (*Business Continuity Plannen*) en de specifieke contactgegevens. Daarnaast werd er ook dit jaar weer een crisissimulatie met het CMT (Crisis Management Team) georganiseerd. Verder werden ook voorbereidingen getroffen tegen de mogelijke stakings- en stroomproblemen.

In het kader van informatiebeveiliging werden er bijlagen voor de gedragscode Informatiebeveiliging opgemaakt (rond regels over persoonlijke mobiele toestellen met toegang tot het Argenta-netwerk en extra hardware op de werkplek).

De risicoscoring binnen het audituniversum gebeurt op parameters, waaronder de maturiteit van de interne controle en de al dan niet aanwezigheid van RSCA's.

12.2.9. Beheer van de overige risico's

In 2014 is verder geïnvesteerd in een hernieuwd groepswijd *risk assessment* van alle identificeerbare risico's en in de economische kapitaalmodellen van ICAAP en ORSA, in het bijzonder in de uitwerking van stress-, scenario- en *forward looking*-testen.

Samen met de economische kapitaalberekeningen (aangevuld met kapitaalallocaties) op basis van simulatiemodellen bieden ze de Argenta Groep een integraal beeld van alle materiële risico's. De resultaten spelen een belangrijke rol in de inkomens- en waardebesturingsmodellen.



13. Overige informatie

13.1. Kapitaalverhogingen

13.1.1. De Vennootschap

Op 25 juni 2014 heeft Investar een kapitaalverhoging van de Vennootschap onderschreven via een inbreng in natura van een deel van de vordering, ten belope van 19.053.200 euro, die zij had op de Vennootschap uit hoofde van een keuzedividend.

Als gevolg van deze kapitaalverhoging werd het maatschappelijk kapitaal van de Vennootschap verhoogd van 601.137.900 euro tot 620.191.100 euro. Daarbij werden 190.532 nieuwe aandelen gecreëerd voor Investar.

Investar betaalde ook een uitgiftepremie van 30.052.612,36 euro.

In totaal – maatschappelijk kapitaal en uitgiftepremies samen – was er hierdoor dus verhoging van het eigen vermogen van de Vennootschap van 49.105.812,36 euro.

13.1.2. De Argenta Groep

Op 26 november 2014 heeft de Vennootschap een kapitaalverhoging van Argenta Spaarbank onderschreven via een inbreng in speciën van 60.830.640 euro. Het maatschappelijk kapitaal van Argenta Spaarbank werd verhoogd, zonder uitgifte van nieuwe aandelen, om het te brengen van 518.246.650 euro op 579.077.650 euro. Investar heeft de rest van het kapitaal onderschreven ten bedrage van 360 euro.

13.2. Verwerving van eigen aandelen

Noch de Vennootschap, noch een rechtstreekse dochtervennootschap, noch een persoon handelend in eigen naam maar voor rekening van de Vennootschap of de rechtstreekse dochtervennootschap heeft tijdens het boekjaar 2014 aandelen van de Vennootschap verworven.

13.3. Toepassing van artikel 134 van het Wetboek van Vennootschappen

13.3.1. De Vennootschap

Tijdens het boekjaar 2014 werden er door de Vennootschap aan de commissaris Deloitte Bedrijfsrevisoren cvba of aan bedrijven die hiermee beroepshalve in een verband van samenwerking staan, bijkomende emolumenten toegekend als gevolg van bijkomende prestaties met betrekking tot de inbreng in natura in de Vennootschap, opleiding, fiscaal advies, supplementaire auditwerkzaamheden en prestaties met betrekking tot het duurzaamheidsverslag, voor een totaal bedrag van 60.046,25 euro (incl. btw).

13.3.2. Argenta Groep

Tijdens het boekjaar 2014 werden er door de vennootschappen van de Argenta Groep aan de commissaris Deloitte Bedrijfsrevisoren cvba of aan bedrijven die hiermee beroepshalve in een verband van samenwerking staan, bijkomende emolumenten toegekend als gevolg van bijkomende prestaties met betrekking tot de inbreng in natura in de Vennootschap, het duurzaamheidsverslag, opleiding en analyses rond IFRS, supplementaire auditwerkzaamheden, studiekosten en adviezen, opleiding, fiscaal advies, werkzaamheden met betrekking tot de medische index, actuariële dienstverlening rond Solvency II en Prophet en controle met betrekking tot geldverstrekkersverantwoording, voor een totaal bedrag van 303.901,79 euro (incl. btw).



Jaarrekeningen 2014



14. Geconsolideerde jaarrekening van de Vennootschap (Jaarrekening Argenta Groep)

1. Geconsolideerde financiële gegevens

1.1. Geconsolideerde balans per 31 december 2014 na winstverdeling

in euro

ACTIEF		2013	2014
I.	Kas, tegoeden bij centrale banken, postcheque- en girodiensten	38.983.008	44.480.085
II.	Bij de centrale bank herfinancierbaar overheidspapier	36.902.610	62.935.143
III.	Vorderingen op kredietinstellingen		
	A. Onmiddellijk opvraagbaar	235.859.792	412.782.498
	B. Overige vorderingen (op termijn of met opzegging)	0	21.850.884
		235.859.792	434.633.382
IV.	Vorderingen op cliënten	19.758.111.280	22.582.997.907
V.	Obligaties en andere vastrentende effecten		
	A. Van publiekrechtelijke emittenten	6.745.225.185	5.713.580.704
	B. Van andere emittenten	7.157.920.312	7.070.031.151
		13.903.145.497	12.783.611.855
VI.	Aandelen en andere niet-vastrentende effecten	860.212.526	1.244.391.576
VII.	Financiële vaste activa		
	B. Andere ondernemingen		
	1. Deelnemingen, aandelen	28.198	28.198
VIII.	Oprichtingskosten en immateriële vaste activa	103.421.338	107.016.985
IX.	Consolidatieverschillen	71.382.150	62.459.380
X.	Materiële vaste activa	36.938.148	34.943.420
XII.	Overige activa		
	▪ Aandeel van herverzekeraar in technische reserves	2.605.066	3.274.617
	▪ Overige	43.626.205	27.993.941
		46.231.271	31.268.558
XIII.	Overlopende rekeningen	324.895.559	262.082.679
TOTAAL ACTIEF		35.416.111.377	37.650.849.168



in euro

PASSIEF	2013	2014
I. Schulden aan kredietinstellingen		
A. Onmiddellijk opvraagbaar	2.994.170	2.269.859
C. Overige schulden op termijn of met opzegging	76.753.216	709.140.518
	79.747.386	711.410.377
II. Schulden aan cliënten		
A. Spaargelden / spaardeposito's	20.162.228.543	21.028.385.240
B. Andere schulden		
1. Onmiddellijk opvraagbaar	4.065.985.784	4.599.283.389
2. Op termijn of met opzegging	2.343.057.450	2.423.694.536
C. Wiskundige en premiereserves	4.054.433.587	4.674.164.009
	30.625.705.364	32.725.527.174
III. In schuldbewijzen belichaamde schulden		
A. Obligaties en andere vastrentende effecten in omloop	2.297.584.752	1.582.544.373
IV. Overige schuldbewijzen	112.136.502	184.546.484
V. Overlopende rekeningen	220.174.436	190.527.723
VI. Voorzieningen, uitgestelde belastingen en belastinglatenties		
A. Voorzieningen voor risico's en kosten		
3.b. Overige risico's en kosten	13.069.332	13.708.037
B. Uitgestelde belastingen en belastinglatenties	336.646	253.654
	13.405.978	13.961.691
VII. Fonds voor algemene bankrisico's	16.000.000	16.000.000
VIII. Achtergestelde schulden	502.062.112	506.396.878
EIGEN VERMOGEN	1.549.287.764	1.719.926.299
IX. Kapitaal		
A. Geplaatst kapitaal	601.137.900	620.191.100
X. Uitgiftepremies	180.824.336	210.876.948
XI. Herwaarderingsmeerwaarden	10.124.662	0
XII. Reserves en overgedragen resultaat	734.039.575	865.696.960
XIII. Consolidatieverschillen	23.161.291	23.161.291
XV. BELANGEN VAN DERDEN	7.083	8.169
TOTAAL PASSIEF	35.416.111.377	37.650.849.168



1.2. Geconsolideerde posten buiten balanstelling per 31 december 2014

in euro

	2013	2014
I. Eventuele passiva		
C. Overige borgtochten	3.620.216	3.847.225
II. Verplichtingen met een potentieel kredietrisico		
B. Verplichtingen wegens contantaankopen van effecten en andere waarden	255.000	474.528
C. Beschikbare marge op betekende kredietlijnen	12.772.719	5.598.171
	13.027.719	6.072.699
III. Aan de in de consolidatie opgenomen ondernemingen toevertrouwde waarden		
B. Open bewaring en gelijkgestelde	10.290.649.514	9.148.027.074



1.3. Geconsolideerde resultatenrekening per 31 december 2014

in euro

	2013	2014
I.		
a. Renteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten	1.141.589.010	1.166.336.969
waaronder: uit vastrentende effecten	400.685.003	340.828.365
b. Premies en andere technische opbrengsten verzekeringen	656.514.186	1.019.417.339
c. Herverzekering	3.101.672	6.238.852
II.		
a. Rentekosten en soortgelijke kosten	-568.435.613	-480.654.996
b. Technische kosten verzekeringen	-721.296.895	-1.094.896.340
c. Herverzekering	-4.528.736	-5.569.021
III. Opbrengsten uit niet-vastrentende effecten		
A. Aandelen en andere niet-vastrentende effecten	1.510.420	2.154.385
	1.510.420	2.154.385
IV. Ontvangen provisies	70.624.454	81.266.270
V. Betaalde provisies	-165.868.603	-156.480.255
VI. Winst (Verlies) uit financiële transacties		
A. Uit het wissel- en handelsbedrijf in effecten en andere financiële instrumenten	-946	-11.773
B. Uit de realisatie van beleggingseffecten	43.900.791	16.835.915
	43.899.845	16.824.142
VII. Algemene beheerskosten		
A. Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	-53.089.334	-57.932.880
B. Overige beheerskosten	-127.538.920	-169.732.132
	-180.628.254	-227.665.012
VIII. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	-49.618.638	-54.424.855
IX. Terugneming van waardeverminderingen (Waardeverminderingen) op vorderingen en terugneming van voorzieningen (voorzieningen) voor de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico"	-17.396.398	-6.346.281
X. Terugneming van waardeverminderingen (Waardeverminderingen) op de beleggingsportefeuille in obligaties, aandelen en andere vastrentende of niet-vastrentende effecten	25.009.356	63.230.190
XI. Besteding en terugneming van voorzieningen voor andere risico's en kosten dan bedoeld in de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico"	147.576	0
XII. Voorzieningen voor andere risico's en kosten dan bedoeld in de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico"	-4.203.029	-638.705
XIV. Overige bedrijfsopbrengsten	26.572.156	36.580.463
XV. Overige bedrijfskosten	-30.668.111	-46.261.823
XVI. Winst uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting van de geconsolideerde ondernemingen	226.324.398	319.111.322
XVII. Uitzonderlijke opbrengsten		
A. Terugneming van afschrijvingen en van waardeverminderingen op immateriële en materiële vaste activa	0	6.847
D. Meerwaarden bij de realisatie van vaste activa	161.805	83.034
E. Andere uitzonderlijke opbrengsten	261.681	1.128.790
	423.486	1.218.671



in euro

	2013	2014
XVIII. Uitzonderlijke kosten		
A. Uitzonderlijke afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	0	-9.858
D. Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa	-38.513	-52.205
E. Andere uitzonderlijke kosten	-3.982	0
	-42.495	-62.063
XIX. Winst van het boekjaar vóór belasting van de geconsolideerde ondernemingen	226.705.389	320.267.930
XIX.bis		
A. Overboeking naar de uitgestelde belasting en belastinglatenties	-18.362	-192
B. Onttrekking aan de uitgestelde belasting en belastinglatenties	132.467	85.464
XX. Belasting op het resultaat		
A. Belastingen	-69.438.079	-76.836.833
B. Regularisering van belastingen en terugneming van belastingvoorzieningen	1.159	6.528.088
	-69.436.920	-70.308.745
XXI. Winst van de geconsolideerde ondernemingen	157.382.574	250.044.457
XXIII. Geconsolideerde winst	157.382.574	250.044.457
XXIV. Aandeel van derden in het resultaat	790	1.164
XXV. Aandeel van de groep in het resultaat	157.381.784	250.043.293



2. Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2014⁽¹⁾

Tabellen, of gedeelten van tabellen, die zonder inhoud zijn, werden uit de toelichting weggelaten.

I. Criteria voor consolidatie en opnemingsmethode volgens de vermogensmutatiemethode

a.1. Integrale consolidatie

De techniek van integrale consolidatie werd toegepast voor alle vennootschappen van de Argenta Groep.

Deze methode houdt in dat de aandelen van de dochtermaatschappij, in het bezit van de moedermaatschappij, in de balans van de moedermaatschappij worden vervangen door de activa en de passiva van deze dochteronderneming.

Aan de balans van de moedermaatschappij werden verder toegevoegd:

- de minderheidsbelangen, zijnde het gedeelte van de eigen middelen van de dochterondernemingen dat niet aan de moedermaatschappij toekomt;
- de consolidatieverschillen, zijnde de verschillen op het tijdstip van verwerving tussen enerzijds de aanschaffingsprijs van de door de dochtervennootschappen uitgegeven aandelen die in portefeuille zijn bij de moedermaatschappij, en anderzijds de intrinsieke waarde ervan;
- de consolidatiereserves die, na de datum van verwerving van de participaties, de aangroei weergeven van het aandeel van de moedermaatschappij in het eigen vermogen van de dochtervennootschappen.

Positieve consolidatieverschillen (consolidatiegoodwill) worden op het actief van de balans vermeld.

Positieve consolidatieverschillen, ontstaan bij de eerste consolidatie, worden afgeschreven over een termijn van twintig jaar omdat verwacht wordt dat de deelnemingen het groepsresultaat positief zullen beïnvloeden over die termijn.

De andere positieve consolidatieverschillen worden lineair afgeschreven over een termijn van vijf jaar. Negatieve consolidatieverschillen verhogen de groepsreserves op het passief van de balans.

Het eerste consolidatieverschil werd bepaald op 31 december 2001, zijnde de datum waarop de herstructurering geacht werd te zijn voltooid.

Om dubbeltellingen te vermijden, werden verder de wederzijdse schulden en vorderingen, evenals de onderlinge kosten en baten geëlimineerd.

Vooraleer tot de consolidatie der individuele jaarrekeningen over te gaan, werden de regels met betrekking tot de waardering der activa- en passivabestanden geharmoniseerd in functie van de regels die gelden in de spaarbank.

Vermits alle vennootschappen van de Argenta Groep het boekjaar afsluiten op 31 december, wordt deze datum voor de consolidatie aangenomen.

⁽¹⁾ De jaarrekening wordt in deze brochure in verkorte vorm weergegeven. De neerlegging van de jaarrekening bij de Nationale Bank zal gebeuren binnen de wettelijk voorziene termijn.

II. A. Lijst van de volledig in de consolidatie opgenomen dochterondernemingen

Naam	Zetel	Ondernemingsnummer	Gehouden deel van het kapitaal (in %)
Argenta Spaarbank nv	Antwerpen	BTW BE 0404.453.574 RPR Antwerpen	99,99 %
Argenta Assuranties nv	Antwerpen	BTW BE 0404.456.148 RPR Antwerpen	99,99 %
Argentabank Luxembourg S.A.	Luxembourg	R.C. Lux B35185	99,99 %
Argenta Life Luxembourg S.A.	Luxembourg	R.C. Lux B36509	99,99 %
Argenta Nederland nv	Amsterdam	H.R. Amst 33215872	100 %
Argenta-Life Nederland nv	Breda	H.R. Amst 33301491	99,99 %

VI. Waarderingsregels

Immateriële vaste activa

Oprichtings- en herstructureringskosten worden tijdens het eerste boekjaar volledig afgeschreven, met uitzondering van de kosten bij het in eigen beheer nemen van de portefeuille Leven. Deze kosten worden geactiveerd en aan 20 % per jaar afgeschreven op proratabasis.

Kosten bij uitgifte van leningen worden lineair afgeschreven over de (verwachte) looptijd van de lening.

De aankoop prijs en aankoopkosten van software worden aan 20 % per jaar afgeschreven op proratabasis.

Positieve consolidatieverschillen, ontstaan bij de eerste consolidatie, worden afgeschreven over een termijn van twintig jaar omdat verwacht wordt dat de deelnemingen het groepsresultaat positief zullen beïnvloeden over die termijn. De andere positieve consolidatieverschillen worden lineair afgeschreven over een termijn van vijf jaar.

De commissielonen worden principieel onmiddellijk en integraal in resultaat genomen. De commissielonen op kasbons, termijnrekeningen en hypothecaire kredieten worden echter gespreid in resultaat genomen, volgens de hierna vermelde methode:

- commissielonen voor verrichtingen met een contractuele looptijd van meer dan een jaar maar niet meer dan zestig maanden, worden, gespreid over de looptijd van de verrichtingen, in resultaat genomen;

- commissielonen voor verrichtingen met een contractuele looptijd van meer dan zestig maanden worden, gespreid over zestig maanden, in resultaat genomen.

De aldus geactiveerde commissielonen worden pro rata afgeschreven op maandbasis.

Voor de activering van commissielonen wordt geen minimumgrens weerhouden.

Voor de activering van hard- en software, voornamelijk bestaande uit onderhoudskosten en licenties, wordt het minimumbedrag vastgesteld op 10.000 euro. Bedragen lager dan 10.000 euro worden onmiddellijk in kosten opgenomen.

Materiële vaste activa

Algemeen geldt dat er voor de activering van materiële vaste activa geen grenzen worden weerhouden.

- De aankoop prijs en aankoopkosten van grond worden niet afgeschreven, noch bij een onbebouwd, noch bij een bebouwd perceel. Bij aankoop van een bebouwd onroerend goed wordt de grondwaarde bepaald volgens een op moment van aankoop opgemaakte schatting.
- Voor een bebouwd onroerend goed wordt de aankoop prijs gesplitst in twee delen:
 - a. de grondwaarde (zoals bepaald hierboven) te verhogen met de bijkomende kosten die betrekking hebben op de grond;
 - b. de gebouw waarde, te verhogen met de bijkomende kosten die betrekking hebben op de gebouwen.



Deze kosten worden bepaald volgens de formule:

$$\frac{\text{gebouwwaarde}}{\text{aankoopprijs}} \cdot \text{totale aankoopkosten}$$

De gebouwwaarde wordt afgeschreven a rato van 3 % per jaar op proratabasis.

De gebouwen aangekocht voor 1981 worden afgeschreven aan 5 % per jaar.

- De uitvoeringskosten met betrekking tot de nieuwbouw van 1986 werden in het eerste boekjaar voor 33 % op 88 % van de aanschaffingswaarde afgeschreven en 3 % op 12 % van de aanschaffingswaarde. Vanaf het volgende boekjaar wordt 3 % op de totale aanschaffingswaarde afgeschreven.
- De kosten met betrekking tot de nieuwbouw van 1994 worden afgeschreven a rato van 3 % op de totale aanschaffingswaarde.
- De herwaarderingsmeerwaarden met betrekking tot maatschappelijke zetel en belendende gebouwen worden afgeschreven over de vermoedelijke residuele gebruiksduur van het gebouw. Het einde van deze afschrijvingsperiode valt samen met het einde van de afschrijvingsperiode van de aanschaffingswaarde:
 - a. Voor de herwaarderingsmeerwaarden op de maatschappelijke zetel 1990 belooft de jaarlijkse afschrijving 3,125 % over een periode van 32 jaar.
 - b. Voor de herwaarderingsmeerwaarden uit 2003:
 - Voor de nieuwbouw 1986 belooft de jaarlijkse afschrijving 7,595 % over de periode 01-11-2003 tot 31-12-2017;
 - Voor de nieuwbouw 1994 belooft de jaarlijkse afschrijving 4,316 % over de periode 01-11-2003 tot 31-12-2027;
 - Voor de Lamorinièrestraat 58 + oude drukkerij belooft de jaarlijkse afschrijving 3,209 % over de periode 01-11-2003 tot 31-12-2035;
 - Voor de Lamorinièrestraat 39-43 belooft de jaarlijkse afschrijving 3,315 % over de periode van 01-11-2003 tot 31-12-2034.
- De uitgevoerde werken aan de panden in de Lamorinièrestraat worden gekwalificeerd als nieuwbouw en worden afgeschreven a rato van 3 % per jaar op proratabasis. De afschrijvingen op de aankoopkosten volgen deze van de aankoopprijs.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van verbouwingskosten worden aan 10 % per jaar

afgeschreven op pro ratabasis.

- De aankoopprijs en aankoopkosten van meubilair en materiaal worden aan 10 % per jaar afgeschreven op proratabasis.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van hardware worden aan 33,33 % per jaar afgeschreven op proratabasis.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van rollend materieel worden aan 25 % per jaar afgeschreven op proratabasis.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van inrichting op gehuurde gebouwen worden afgeschreven over de duur van het huurcontract. Voor activering worden geen minimumgrenzen weerhouden.

Fonds Algemene Bankrisico's

Het Fonds voor Algemene Bankrisico's is een voorzorgsfonds ter bescherming van de solvabiliteit tegen toekomstige risico's die, hoewel nog niet gematerialiseerd, toch latent verbonden zijn met de bedrijfsuitoefening van een kredietinstelling. In het bijzonder worden zij aangelegd op basis van een inschatting van potentiële toekomstige (krediet-) risico's die aanwezig zijn in de beleggingsportefeuille, rekening houdend met de algemene economische toestand en met andere algemeen latente risico's eigen aan de bancaire activiteiten.

Effectenportefeuille

Financiële vaste activa

Op deelnemingen en aandelen worden waardeverminderingen toegepast in geval van duurzame minderwaarde of waardeverlies.

Op vorderingen worden waardeverminderingen toegepast, zo het voor het geheel of een gedeelte van de vorderingen onzeker is dat zij op de vervaldag zullen worden betaald.

Bijkomende kosten in verband met de verwerving worden ten laste genomen van de resultatenrekening van het boekjaar waarin ze zijn gemaakt.

Effecten die behoren tot de handelsportefeuille

De effecten waarvoor een liquide markt bestaat, worden gewaardeerd tegen hun marktwaarde op balansdatum; de andere effecten worden gewaardeerd tegen hun aanschaffingswaarde of tegen hun marktwaarde op balansdatum indien lager.



Bijkomende kosten in verband met de verwerving worden ten laste genomen van de resultatenrekening van het boekjaar waarin ze zijn gemaakt.

Effecten die behoren tot de beleggingsportefeuille

Niet-rentende effecten worden gewaardeerd tegen hun aanschaffingswaarde of hun realisatiewaarde op balansdatum indien lager. Bij wederverkoop van aandelen wordt individueel de meerwaarde in resultaat genomen.

De vastrentende effecten worden gewaardeerd op grond van hun actuariële rendement, berekend bij aankoop, met inachtneming van hun terugbetalingswaarde op vervaldag.

Het verschil tussen de aanschaffingswaarde en de terugbetalingswaarde wordt pro rata temporis voor de resterende looptijd van de effecten in resultaat genomen als bestanddeel van de renteopbrengst van deze effecten.

Dit verschil wordt in resultaat genomen op geactualiseerde basis, uitgaande van het reële rendementspercentage bij aankoop. In de balans worden deze effecten opgenomen tegen hun aanschaffingswaarde, vermeerderd of verminderd met het gedeelte van het bedoelde verschil dat in resultaat wordt genomen.

De vastrentende effecten die gezien hun aard moeilijk kunnen worden gewaardeerd op basis van hun actuariële rendement, worden gewaardeerd aan aanschaffingswaarde.

Er worden waardeverminderingen toegepast in geval van duurzame minderwaarde of waardeverlies als er geen liquide markt bestaat.

Bestaat er wel een liquide markt, dan worden ze gewaardeerd aan marktwaarde indien deze lager is dan de aanschaffingswaarde. Voor bewijzen van eeuwigdurende leningen wordt het verschil tussen hun aanschaffingswaarde en hun lagere marktwaarde beschouwd als een duurzaam verlies.

Effecten die tevens als liquiditeitssteun dienen, worden gewaardeerd tegen marktwaarde zo die lager is dan de verkregen waarde overeenkomstig de hoger vernoemde regels.

Effecten worden bestemd als liquiditeitsondersteunend indien uit de opgestelde cashplanning een belangrijk en structureel tekort zou blijken en voor dit vastgestelde tekort effecten worden geaffecteerd.

De meer- en minderwaarde uit de verkoop van vastrentende effecten in het kader van arbitrageverrichtingen worden onmiddellijk in resultaat genomen.

Bijkomende kosten in verband met de verwerving worden ten laste genomen van de resultatenrekening van het boekjaar waarin ze zijn gemaakt.

Bij effecten met variabele rente, aangekocht voor het boekjaar 2008, wordt het pariverschil bij aankoop gespreid af- of bijgeschreven tot de eerste rente aanpassingsdatum.

Bij effecten met variabele rente, aangekocht vanaf het boekjaar 2008, gelden dezelfde bepalingen als voor de vastrentende effecten.

Voor de gerealiseerde min- en meerwaarden en de aankoopkosten gelden dezelfde bepalingen als voor de vastrentende effecten.

Kredieten

Op kredieten worden waardeverminderingen geboekt als het bedrag van de noodzakelijke correcties op de aanschaffingswaarde vaststaat.

Daarentegen worden voor kredietrisico's voorzieningen aangelegd indien verliezen moeten worden gedekt die waarschijnlijk of zeker zijn, maar waarvan het bedrag niet vaststaat.

In beginsel worden waardeverminderingen en voorzieningen per individueel actief bestanddeel geboekt. In de gevallen waarin de vorderingen moeilijk in aanmerking komen voor een geïndividualiseerde beoordeling, kan de beoordeling van het risico 'forfaitair' gebeuren.

Naast de bovenvermelde waardeverminderingen worden er echter ook op portefeuillebasis gebaseerde collectieve IBNR (*incurred but not reported*)-voorzieningen aangelegd.

Passiva

Alle schulden worden in de balans opgenomen ten belope van de gelden die ter beschikking zijn gesteld.



Verzekeringen

Schadereserves

Wat de schadeverzekeringen betreft wordt bij schade, voor iedere aanwezige dekking, een forfaitaire openingsreserve geboekt. Deze openingsreserve wordt gebeurlijk aangepast op basis van concrete gegevens waaruit kan worden besloten dat de forfaitaire minima niet zullen volstaan. De forfaitaire schadereserves worden jaarlijks herzien in functie van de gemeten resultaten van vorig boekjaar.

Voor de producten 'brand' en 'auto' worden alle schadereserves jaarlijks herzien.

Uitzondering wordt gemaakt in de tak auto, waar in de dossiers met lichamelijk letsel een herziening gebeurt op semestriële basis. De herzieningen kunnen een aanpassing in min of meer impliceren.

De recuperatiereserves volgen in beginsel de schadereserves.

Voor levensverzekeringen wordt in geen enkel geval een recuperatiereserve aangelegd.

Voor de verzekeringen leven wordt bij het openen van een schadedossier een reserve aangelegd die gelijk is aan het verzekerde kapitaal. Ook hier worden de schadereserves jaarlijks herzien met een mogelijke aanpassing in min of meer.

Premiereserves

De vervallen handelspremies worden geprorateerd en in het resultaat opgenomen voor het maandelijks verworven gedeelte. Voor de latere maanden wordt een premiereserve aangelegd.

De niet-betaalde premies leven strekkende tot reconstitutie van een hypotheeklening worden gewaardeerd samen met de hypotheeklening en waardeverminderingen worden overeenkomstig geboekt.

Voor de premies van de schadeverzekeringen auto en brand, ouder dan drie maand, wordt een waardevermindering geboekt gelijk aan het totale bedrag van de niet-betaalde premies.

De berekening en de boeking van de waardevermindering gebeurt per verzekeringstak.

De incassolonen worden eveneens geprorateerd en in het resultaat opgenomen voor het maandelijks verschuldigde gedeelte.

De waardeverminderingen worden trimestrieel aangelegd en aangepast.

Wiskundige reserves

De wiskundige reserves worden aangelegd overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 14 november 2003 betreffende de levensverzekeringsactiviteit.

Voor de reserves van tak 23 wordt wekelijks tot koersvorming overgegaan.

Voorziening voor egalisatie en catastrofes

De voorziening voor egalisatie en catastrofes wordt aangelegd conform de mededeling D.151 van 6 december 1996 van de CBFA.

Vergrijzingsvoorziening

Er wordt een vergrijzingsvoorziening aangelegd voor de polis hospitalisatie.



VII. Staat van de vorderingen op kredietinstellingen (actiefpost III)

		in euro
		Boekjaar
B. Overige vorderingen (op termijn of met opzegging)		
2. Uitsplitsing naar resterende looptijd:		
▪ tot drie maanden		21.850.884

VIII. Staat van de vorderingen op cliënten (actiefpost IV)

		in euro	
		Boekjaar	Vorig boekjaar
1. Vorderingen			
▪ op verbonden ondernemingen die niet in de consolidatie zijn opgenomen		0	4.621
4. Uitsplitsing naar resterende looptijd:			
▪ tot drie maanden		152.573.862	
▪ meer dan drie maanden tot één jaar		106.175.771	
▪ meer dan één jaar tot vijf jaar		639.514.626	
▪ meer dan vijf jaar		21.805.215.985	
▪ met onbepaalde looptijd		-120.482.337	



IX. Staat van de obligaties en andere vastrentende effecten (actiefpost V)

in euro

	Boekjaar	Vorig boekjaar
2. Obligaties en effecten die achtergestelde vorderingen vertegenwoordigen	96.717.508	94.106.166
3. Geografische uitsplitsing van de volgende posten:	België	Buitenland
V.A. - publiekrechtelijke emittenten	4.174.780.544	1.538.800.160
V.B. - andere emittenten	532.830.780	6.537.200.371
4. Noteringen en looptijden:	Boekwaarde	Marktwaarde
a) ▪ genoteerde effecten	12.783.611.855	13.493.958.183
	Boekjaar	
b) ▪ resterende looptijd tot één jaar	2.229.641.704	
▪ resterende looptijd van meer dan één jaar	10.553.970.151	
5. Uitsplitsing naargelang de obligaties en effecten behoren tot de:		
a) ▪ handelsportefeuille	2.237.421	
b) ▪ beleggingsportefeuille	12.781.374.434	
6. Voor de handelsportefeuille:		
▪ het positieve verschil tussen de hogere marktwaarde en de aanschaffingswaarde van de obligaties en effecten die tegen marktwaarde worden gewaardeerd	27.530	
7. Voor de beleggingsportefeuille:		
▪ het positieve verschil van alle effecten waarvan de terugbetalingswaarde groter is dan hun boekwaarde	19.175.993	
▪ het negatieve verschil van alle effecten waarvan de terugbetalingswaarde kleiner is dan hun boekwaarde	113.607.894	
8. Gedetailleerde opgave van de boekwaarde van de beleggingsportefeuille:		
a) Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar	13.902.259.880	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen	4.651.331.675	
▪ overdrachten (-)	-5.855.732.369	
▪ aanpassingen met toepassing van artikel 35 ter, § 4 en 5 van het Koninklijk Besluit van 23 september 1992 op de jaarrekening van de kredietinstellingen (+ / -)	83.774.820	
Per einde van het boekjaar	12.781.634.006	
c) Waardeverminderingen		
Per einde van het voorgaande boekjaar	1.756.551	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ geboekt	109.364	
▪ teruggenomen want overtollig (-)	-1.606.343	
Per einde van het boekjaar	259.572	
d) Boekwaarde per einde van het boekjaar	12.781.374.434	



X. Staat van de aandelen en andere niet-vastrentende effecten (actiefpost VI)

in euro		
	Boekjaar	Vorig boekjaar
1. Geografische uitsplitsing van de emittenten van effecten:		
▪ Belgische emittenten	466.583.698	488.330.817
▪ buitenlandse emittenten	777.807.878	371.881.709
2. Noteringen:		
▪ genoteerde effecten	1.244.391.576	1.252.072.346
3. Uitsplitsing naargelang de aandelen en effecten behoren tot de:		
▪ beleggingsportefeuille	1.244.391.576	
5. Gedetailleerde opgave van de boekwaarde van de beleggingsportefeuille:		
a) Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar	860.212.526	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen	381.191.632	
▪ overdrachten (-)	-57.188.189	
▪ andere wijzigingen (+ / -)	60.175.607	
Per einde van het boekjaar	1.244.391.576	
d) Boekwaarde per einde van het boekjaar	1.244.391.576	



XI. Staat van de financiële vaste activa (actiefpost VII)

in euro		
	Boekjaar	Vorig boekjaar
A. Uitsplitsing van de posten VII A.1 en VII B.1:		
a) Economische sector van de andere ondernemingen dan kredietinstellingen		
▪ andere ondernemingen	28.198	28.198
c) Gedetailleerde opgave van de boekwaarde op het einde van het boekjaar (VII A.1 en VII B.1)		Andere ondernemingen
A. Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar		28.198
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ overboekingen van een post naar een andere (+ / -)		0
Per einde van het boekjaar		28.198
E. Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar		28.198

XII. Staat van de oprichtingskosten en immateriële vaste activa (actiefpost VIII)

	in euro
	Boekjaar
A. Gedetailleerde opgave van de oprichtingskosten:	
Nettoboekwaarde per einde van het voorgaande boekjaar	148.582
Mutaties tijdens het boekjaar:	
▪ afschrijvingen	-52.500
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	96.082
waarvan:	
▪ kosten van oprichting of kapitaalverhoging, kosten bij uitgifte van leningen en andere oprichtingskosten	96.082

	in euro	
	Overige immateriële vaste activa	Waaronder provisies ter vergoeding van aanbreng van verrichtingen art. 27 bis
B. Immateriële vaste activa		
a) Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar	195.412.421	109.790.282
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	43.253.199	20.872.857
▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-)	-30.355.957	-22.347.348
Per einde van het boekjaar	208.309.663	108.315.791
b) Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Per einde van het voorgaande boekjaar	92.139.665	49.920.951
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ geboekt	39.605.052	22.147.640
▪ afgeboekt (-)	-30.355.957	-22.347.348
Per einde van het boekjaar	101.388.760	49.721.243
c) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	106.920.903	58.594.548



XIII. Staat van de materiële activa (actiefpost X)

in euro

	Terreinen en gebouwen	Installaties, machines en uitrusting	Meubilair en rollend materiaal
a) Aanschaffingswaarde			
Per einde van het voorgaande boekjaar	47.433.454	25.719.888	2.468.859
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	5.456.218	4.590.993	620.141
▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-)	-18.098.341	-9.435.264	-1.352.378
Per einde van het boekjaar	34.791.331	20.875.617	1.736.622
c) Afschrijvingen en waardeverminderingen			
Per einde van het voorgaande boekjaar	20.487.794	17.610.326	1.396.778
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ geboekt	1.054.053	4.277.114	513.366
▪ afgeboekt want overtollig (-)	-8.004.606	-9.248.416	-1.167.631
Per einde van het boekjaar	13.537.241	12.639.024	742.513
d) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	21.254.090	8.236.593	994.109

in euro

	Overige materiële vaste activa	Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	Kosten voor gehuurde gebouwen
a) Aanschaffingswaarde			
Per einde van het voorgaande boekjaar	66.128	0	1.302.236
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	0	3.432.313	1.364.128
▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-)	0	0	-409.196
▪ overboekingen van een post naar een andere (+/-)	-37.653	0	0
Per einde van het boekjaar	28.475	3.432.313	2.257.168
c) Afschrijvingen en waardeverminderingen			
Per einde van het voorgaande boekjaar	51.054	0	506.465
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ geboekt	0	0	958.443
▪ afgeboekt want overtollig (-)	0	0	-205.580
▪ overboekingen van een post naar een andere (+/-)	-51.054	0	0
Per einde van het boekjaar	0	0	1.259.328
d) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	28.475	3.432.313	997.840



XIV. Staat van de schulden aan kredietinstellingen (passiefpost I)

in euro

	Boekjaar
B. Voor de schulden die niet onmiddellijk opeisbaar zijn, uitsplitsing naar hun resterende looptijd (passiefposten I.B. en C.)	
▪ tot drie maanden	619.411.947
▪ meer dan drie maanden tot één jaar	89.728.571

XV. Staat van de schulden aan cliënten (passiefpost II)

in euro

	Boekjaar	Vorig boekjaar
1. Schulden aan:		
▪ verbonden ondernemingen die niet in de consolidatie zijn opgenomen	28.767.609	29.442.129
2. Geografische uitsplitsing van de schulden:		
▪ aan België	29.808.188.842	
▪ aan het buitenland	2.917.338.332	
3. Uitsplitsing naar resterende looptijd:		
▪ onmiddellijk opeisbaar	4.599.283.389	
▪ tot drie maanden	355.262.206	
▪ meer dan drie maanden tot één jaar	207.653.031	
▪ meer dan één jaar tot vijf jaar	1.651.595.356	
▪ meer dan vijf jaar	510.288.611	
▪ met onbepaalde looptijd	25.401.444.581	

XVI. Staat van de in schuldbewijzen belichaamde schulden (passiefpost III)

in euro

	Boekjaar
2. Uitsplitsing naar resterende looptijd:	
▪ tot drie maanden	121.508.112
▪ meer dan drie maanden tot één jaar	129.631.737
▪ meer dan één jaar tot vijf jaar	1.254.583.703
▪ meer dan vijf jaar	76.820.821

XVII. Staat van de achtergestelde schulden (passiefpost VIII)

in euro

	Boekjaar	Vorig boekjaar
A. Voor de posten in zijn geheel		
▪ schulden van andere ondernemingen die in de consolidatie zijn opgenomen	68.800.000	69.300.000
C. Kosten verbonden aan achtergestelde schulden	18.308.465	



D. Volgende gegevens voor elke achtergestelde lening: (vervolg van passiefpost VIII)

referentie-nummer	mnt	bedrag	vervaldag of modaliteiten voor de looptijd	a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting
Aspa nv België	euro	68.800.000	31-10-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	8.381.863	01-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	5.905.345	02-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	8.090.541	03-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	11.722.420	04-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	16.318.740	05-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	8.434.931	06-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	4.809.400	07-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	4.415.381	08-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.945.165	09-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	67.500	10-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



referentie-nummer	munt	bedrag	vervaldag of modaliteiten voor de looptijd	a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting
Aspa nv België	euro	39.623.807	12-2015	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	56.629.305	01-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	25.519.885	02-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	20.098.258	03-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	9.312.581	04-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	12.984.690	05-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	14.067.449	06-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	13.174.577	07-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	8.817.741	08-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	7.012.229	09-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	3.975.633	10-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.675.715	11-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.827.421	12-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.376.107	01-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



referentie-nummer	munt	bedrag	vervaldag of modaliteiten voor de looptijd	a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting
Aspa nv België	euro	2.291.763	02-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	5.481.911	03-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	6.652.622	04-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	11.577.946	05-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	9.510.723	06-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	7.853.457	07-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	5.007.731	08-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	4.202.472	09-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	3.809.137	10-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.710.220	11-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.421.880	12-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	8.248.845	01-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.942.135	02-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.391.989	03-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



referentie-nummer	munt	bedrag	vervaldag of modaliteiten voor de looptijd	a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting
Aspa nv België	euro	963.235	04-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.496.684	05-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.552.057	06-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	849.900	07-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.497.581	08-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.052.760	09-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	606.063	10-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.089.662	11-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.077.220	12-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.857.330	01-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.290.333	02-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.164.360	03-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	1.799.248	04-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	2.873.522	05-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



referentie-nummer	munt	bedrag	vervaldag of modaliteiten voor de looptijd	a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting
Aspa nv België	euro	4.320.289	06-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	3.190.550	07-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	6.542.417	08-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	4.721.378	09-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	3.735.215	10-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	4.257.995	11-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	5.499.165	12-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	14.706.401	01-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	3.302.007	02-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	513.112	03-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	405.560	04-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	874.600	05-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	368.450	06-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	291.923	07-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



referentie-nummer	munt	bedrag	vervaldag of modaliteiten voor de looptijd	a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting
Aspa nv België	euro	275.952	08-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	535.415	09-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	170.600	10-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	348.379	11-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Aspa nv België	euro	78.000	12-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



XVIII. Staat van de reserves en het overgedragen resultaat (passiefpost XII)

	in euro
	Boekjaar
Op het einde van het voorgaande boekjaar	734.039.575
Mutaties tijdens het boekjaar:	
▪ resultaat van de groep	250.043.293
▪ dividenden	-118.792.817
▪ andere	406.909
Op het einde van het boekjaar	865.696.960

XIX. Consolidatieverschillen en de verschillen na toepassing van de vermogensmutatiemethode

	Positieve verschillen	Negatieve verschillen
A. Consolidatieverschillen		
Nettoboekwaarde aan het einde van het voorafgaande boekjaar	71.382.150	23.161.291
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ afschrijvingen	-8.922.770	0
Subtotaal van de wijzigingen	-8.922.770	0
Nettoboekwaarde aan het einde van het boekjaar	62.459.380	23.161.291

XX. Uitsplitsing balans euro - vreemde munten

	In euro	In vreemde munt (tegenwaarde euro)
TOTAAL ACTIEF	37.650.849.168	0
TOTAAL PASSIEF	37.650.849.168	0



XXII. Staat van de gewaarborgde schulden en verplichtingen

Zakelijke zekerheden die door het geconsolideerd geheel worden gesteld of onherroepelijk beloofd op zijn eigen activa.

in euro

	Boekwaarde van de verpande activa
Panden op andere activa	
a) als waarborg voor schulden en verplichtingen van het geconsolideerd geheel	
2. Posten buiten balanstelling	
▪ OLO's in pand gegeven voor collateral swap	489.285.000
▪ OLO's in pand gegeven voor collateral repo	617.000.000
▪ Kredietlijn gegeven voor pledge	31.000.000
▪ Kredietlijn gegeven voor NBB	250.000.000

XXIV. Opgave van de buiten balanstellingverrichtingen op termijn op effecten, deviezen en andere financiële instrumenten die geen verplichtingen met zich brengen met een potentieel kredietrisico in de zin van post II van de buiten balanstelling

in euro

Soorten verrichting	Bedrag op de afsluitingsdatum van de rekeningen	Waarvan niet als dekking bestemde verrichting
1. Op effecten		
▪ termijnaankopen en -verkopen van effecten en waardepapier	13.560.350	13.560.350
3. Op andere financiële instrumenten		
1. Termijnverrichtingen		
▪ renteswapovereenkomsten	5.677.986.070	
▪ opties op rente	8.500.000.000	



Bijlage aan standaardformulier XXIV

Becijfering in de toelichting bij de jaarrekening van de impact op de resultaten van de derogatie op de waarderingsregel van artikel 36 bis, §2, met betrekking tot de termijnverrichtingen.

in euro

Termijnrenteverrichtingen	Bedrag op de afsluitingsdatum van de rekeningen (a)	Verschil tussen de marktwaarde en de boekwaarde (b)
2. In het kader van het ALM-beheer	14.177.986.070	-589.622.396

(a) nominaal / notioneel refertebedrag

(b) +: positief verschil tussen marktwaarde en reeds geboekte resultaten
 -: negatief verschil tussen marktwaarde en reeds geboekte resultaten

Afgeleide financiële instrumenten die niet gewaardeerd zijn op basis van de reële waarde

in euro

	Boekjaar
Schatting van de reële waarde voor elke categorie afgeleide financiële instrumenten die niet gewaardeerd zijn op basis van de waarde in het economisch verkeer, met opgave van de omvang en de aard van de instrumenten	
Notioneel bedrag swaps	5.677.986.070
Marktwaarde dirty price	-594.150.637
Notioneel bedrag caps	8.500.000.000
Marktwaarde caps	12.293.733
Niet afgeschreven betaalde premie caps	75.098.204

Toelichting bij de afgeleide financiële instrumenten die niet gewaardeerd zijn op basis van de reële waarde, uitsplitsing naar de plaats van de hoofdzetel en het bijkantoor

in euro

Totaal BE hoofdzetel	Boekjaar
Notioneel bedrag swaps	3.205.991.300
Marktwaarde dirty price	-473.190.864
Notioneel bedrag caps	8.200.000.000
Marktwaarde caps	10.812.438
Niet afgeschreven betaalde premie caps	63.728.979

in euro

Totaal NL bijkantoor	Boekjaar
Notioneel bedrag swaps	2.471.994.770
Marktwaarde dirty price	-120.959.773
Notioneel bedrag caps	300.000.000
Marktwaarde caps	1.481.295
Niet afgeschreven betaalde premie caps	11.369.225

XXV. Gegevens met betrekking tot de bedrijfsresultaten van het boekjaar en het vorige boekjaar

in euro

	Boekjaar		Vorig boekjaar	
	Belgische vestigingen	Buitenlandse vestigingen	Belgische vestigingen	Buitenlandse vestigingen
A. Uitsplitsing van de bedrijfsopbrengsten volgens hun oorsprong				
I. Renteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten	1.785.292.531	406.700.629	1.437.513.266	363.691.602
III. Opbrengsten uit niet-vastrentende effecten				
▪ Aandelen en andere niet-vastrentende effecten	2.154.385	0	1.510.420	0
IV. Ontvangen provisie	77.015.325	4.250.945	67.893.632	2.730.822
VI. Winst uit financiële transacties				
▪ Uit de realisatie van beleggingseffecten	15.721.013	1.114.902	42.832.405	1.068.386
XIV. Overige bedrijfsopbrengsten	24.988.883	11.591.580	17.023.566	9.548.590

in eenheden

Volledig geconsolideerde ondernemingen

B. 1. Gemiddeld personeelsbestand	
▪ bedienden	768,79
▪ directiepersoneel	28,41

in euro

2. Personeelskosten en kosten voor pensioenen	57.932.880
--	------------



in euro

Boekjaar	
C. Uitzonderlijke resultaten	
1. Uitzonderlijke opbrengsten (post XVII van de resultatenrekening)	
Uitsplitsing indien onder deze post een belangrijk bedrag voorkomt	
▪ Realisatie meerwaarden op gebouwen en andere activa	83.034
▪ Ontvangen verwijlinteresten	278
▪ Recuperatie onroerende voorheffing	1.034
▪ Gebeurlijke winsten	926.936
▪ Terugname afschrijvingen materiële vaste activa	6.847
▪ Betalingskorting belasting bijkantoor	200.542
2. Uitzonderlijke kosten (post XVIII van de resultatenrekening)	
Uitsplitsing indien onder deze post een belangrijk bedrag voorkomt	
▪ Realisatie minderwaarde op andere materiële activa	52.205
▪ Versnelde afschrijving op vaste activa	9.858

XXVII. Financiële betrekkingen met bestuurders en zaakvoerders

in euro

Boekjaar	
Uitstaande vorderingen op bestuurders en zaakvoerders	516.542
Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel identificeerbaar persoon	
▪ Aan bestuurders en zaakvoerders	2.515.119
▪ Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders	1.560.740

Financiële betrekkingen met commissaris en de personen met wie hij (zij) verbonden is

in euro

Boekjaar	
Bezoldiging van de commissaris	535.404
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris	
▪ Andere controleopdrachten	20.267
▪ Belastingadviesopdrachten	25.980
▪ Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	249.088

3. Verslag van de commissaris

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS AAN DE ALGEMENE VERGADERING OVER DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2014

Aan de aandeelhouders

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons verslag over de geconsolideerde jaarrekening, en omvat tevens ons verslag over andere door wet- en regelgeving gestelde eisen. De geconsolideerde jaarrekening omvat de geconsolideerde balans op 31 december 2014 en de geconsolideerde resultatenrekening voor het boekjaar afgesloten op die datum, alsmede een overzicht van de waarderingsregels en andere toelichtingen.

Verklaring over de geconsolideerde jaarrekening – Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv (de Vennootschap) en zijn dochterondernemingen (samen “de Argenta Groep”), opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel. De totale activa in de geconsolideerde balans bedragen 37.650.849.168 euro en de geconsolideerde winst (aandeel van de groep) van het boekjaar bedraagt 250.043.293 euro.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor het implementeren van de interne controle die ze noodzakelijk acht voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Verantwoordelijkheid van de commissaris

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze geconsolideerde jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle volgens de internationale controlestandaarden (Internationaal Standards on Auditing – ISA) uitgevoerd. Die standaarden vereisen dat wij aan de deontologische vereisten voldoen alsook de controle plannen en uitvoeren teneinde een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de geconsolideerde jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de beoordeling door de commissaris, met inbegrip van diens inschatting van de risico's van een afwijking van materieel belang in de geconsolideerde jaarrekening als gevolg van fraude of van fouten. Bij het maken van die risico-inschatting neemt de commissaris de interne controle van de groep in aanmerking die relevant is voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die een getrouw beeld geeft, teneinde controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn, maar die niet gericht zijn op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne controle van de groep. Een controle omvat tevens een evaluatie van de geschiktheid van de gehanteerde waarderingsregels en van de redelijkheid van de door de raad van bestuur gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van de presentatie van de geconsolideerde jaarrekening als geheel. Wij hebben van de aangestelden en van de raad van bestuur van de groep de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.



Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om daarop ons oordeel te baseren.

Oordeel zonder voorbehoud

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv een getrouw beeld van het vermogen, en van de financiële toestand van de groep per 31 december 2014, en van zijn resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Verslag over andere door de wet- en regelgeving gestelde eisen

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en de inhoud van het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening.

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen na te gaan. Op grond hiervan doen wij de volgende bijkomende verklaring die niet van aard is om de draagwijdte van ons oordeel over de geconsolideerde jaarrekening te wijzigen:

- *Het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening behandelt de door de wet vereiste inlichtingen, stemt overeen met de geconsolideerde jaarrekening en bevat geen van materieel belang zijnde inconsistenties ten aanzien van de informatie waarover wij beschikken in het kader van onze opdracht.*



Diegem, 18 maart 2015

De commissaris

DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. cvba

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx

Enkelvoudige jaarrekening van de Vennootschap

1. Balans

in euro

ACTIEF	2013	2014
Vaste activa	848.602.671	909.433.311
Financiële vaste activa		
Verbonden ondernemingen	848.602.671	909.433.311
Vlottende activa	22.486.747	22.729.364
Vorderingen op ten hoogste één jaar	1.553.304	4.672.503
Liquide middelen	20.829.917	17.950.626
Overlopende rekeningen	103.526	106.235
TOTAAL DER ACTIVA	871.089.418	932.162.675

in euro

PASSIEF	2013	2014
Eigen vermogen	847.695.148	856.281.182
Kapitaal	601.137.900	620.191.100
Uitgiftepremies	180.824.336	210.876.948
Reserves		
Wettelijke reserve	13.952.878	17.866.530
Beschikbare reserves	51.780.034	7.346.604
Schulden	23.394.270	75.881.493
Schulden op ten hoogste één jaar		
Financiële schulden	12.873	0
Handelsschulden	507.487	2.668.421
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldingen, en sociale lasten	2.435.221	2.511.287
Overige schulden	20.438.689	70.701.785
TOTAAL DER PASSIVA	871.089.418	932.162.675



2. Resultatenrekening

in euro

	2013	2014
Bedrijfsopbrengsten	15.990.493	22.616.678
Andere bedrijfsopbrengsten	15.990.493	22.616.678
Bedrijfskosten	-17.971.312	-25.038.738
Diensten en diverse goederen	-4.144.848	-8.715.518
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	-13.780.708	-16.273.220
Andere bedrijfskosten	-45.756	-50.000
Bedrijfsverlies	-1.980.819	-2.422.060
Financiële opbrengsten	77.273.943	81.077.032
Opbrengsten uit financiële vaste activa	77.253.388	80.964.199
Opbrengsten uit vlottende activa	20.555	112.833
Financiële kosten	0	-2.147
Kosten van schulden	0	-2.147
Winst uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting	75.293.124	78.652.825
Uitzonderlijke opbrengsten	10.408.261	0
Terugneming van waardeverminderingen op financiële vaste activa	10.408.261	0
Uitzonderlijke kosten	-10.749.821	0
Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa	-10.749.821	0
Winst van het boekjaar vóór belasting	74.951.564	78.652.825
Belasting op het resultaat	-833.580	-379.786
Belastingen	-833.580	-379.786
Winst van het boekjaar	74.117.984	78.273.039
Te bestemmen winst van het boekjaar	74.117.984	78.273.039



3. Resultaatverwerking

in euro

	2013	2014
Te bestemmen winstsaldo		
Te bestemmen winst van het boekjaar	74.117.984	78.273.039
Onttrekking aan het eigen vermogen		
Aan de reserves	46.544.944	48.091.032
Toevoeging aan het eigen vermogen		
Aan de wettelijke reserve	3.705.899	3.913.652
Aan de overige reserves	49.973.396	3.657.602
Uit te keren winst		
Vergoeding van het kapitaal	66.983.633	118.792.817



15. Argenta en duurzaamheid – bijkomende informatie



15.1. Organisatie

Argenta heeft geen aparte afdeling voor duurzaamheid. Duurzaamheid zit in het DNA van Argenta en is daarom in elke afdeling aanwezig. Het duurzaamheidsbeleid wordt opgevolgd door de CEO en de secretaris-generaal.

Daarnaast is er een heel team binnen het bedrijf, verspreid over verschillende directies en afdelingen, dat concrete acties onderneemt.



15.2. Engagement in de maatschappij

15.2.1. Engagement voor een duurzamere samenleving

Omdat Argenta het belangrijk vindt een voorbeeldrol in de samenleving op te nemen, engageert de Groep zich actief in **Kauri**, de Belgische *multistakeholder* netwerkorganisatie rond duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, en bij **ITCCO**, een organisatie die zich in de schoot van de Verenigde Naties inzet voor duurzaam en ethisch ondernemen.



Daarnaast engageren individuele kantoorhouders, medewerkers, leden van de raad van bestuur van Argenta zich ook voor allerlei maatschappelijke projecten.



Wie	Beschrijving vrijwilligerswerk
Kantoorhouders en medewerkers	De zelfstandige kantoorhouders van Argenta zijn ingebed in hun lokale samenleving. Ze steunen er activiteiten van onder meer jeugd- en sportbewegingen. Een belangrijke groep van kantoorhouders en medewerkers van de hoofdzetel hebben hun schouders gezet onder het project 'De Appeltuin'. Dat ondersteunt de bouw van een unieke leef-, leer- en speelruimte voor kankerpatiëntjes en andere zieke kinderen in het UZ Brussel. De directie steunt engagementen van medewerkers zoals Moeders voor Moeders.
raad van bestuur	Ook binnen de raad van bestuur worden mandaten opgenomen. Zo engageert Walter Van Pottelberge zich als voorzitter van de raad van bestuur van Oscare, een nazorg- en onderzoekscentrum voor brandwonden en littekens. Carlo Henriksen is sinds 1 maart 2014 bestuurder bij Donorinfo en Raf Vanderstichele is bestuurder bij CC De Meent, het cultureel centrum in Alseberg. CEO Johan Heller is voorzitter van de Nederlandse stichting De Drie Linden. Die organiseert jaarlijks met vrijwilligers een tental culturele en sportevenementen.



15.2.2. De Appeltuin

De Appeltuin is het eerste nieuwbouwproject van het Kinderziekenhuis van het UZ Brussel met als doel voor alle zieke kinderen een speel- en leefruimte te bouwen. De Vrienden van De Appeltuin - een groep Argenta-kantoorhouders en medewerkers van het hoofdkantoor van Argenta - sloegen hiervoor de handen in elkaar. Zij wilden een warme en veilige plaats creëren. Een plaats die het omgaan met de ziekte draaglijker maakt en het herstelproces aangenamer laat verlopen. Door de 980.000 euro die werd verzameld konden de werken in november

2014 van start gaan. De meeste schenkers waren trouwe cliënten van Argenta, maar er zijn ook scholen, toneelgroepen, jeugdbewegingen, bedrijven en medewerkers van Argenta bij de gulle gevers. De Appeltuin is dus geen project meer van het UZ Brussel alleen, maar van een hele gemeenschap.

15.2.3. Financiële geletterdheid

Argenta neemt initiatieven voor financiële geletterdheid bij zowel cliënten, studenten als de sector.

Doelpubliek	Actie
Cliënten	Elke cliënt wordt door de kantoren op dezelfde voet behandeld, ongeacht zijn vermogen of achtergrond.
	Argenta behandelt zijn cliënten als een goede huisvader en biedt kredietlijnen en kredietkaarten aan in functie van het risicoprofiel. Productfiches zijn altijd in het Nederlands en het Frans ter beschikking op de website.
Studenten	Argenta heeft in 2013 de financiële kennistest gelanceerd als bewustwording over het beheer van financiën ('gezonder omgaan met geld'). De test werd afgenomen bij 800 Belgische jongeren tussen 15 en 23 jaar met focus op de leerlingen van het laatste jaar secundair onderwijs. De resultaten tonen aan dat ze veel te weinig weten van financiën. De gemiddelde score was 49 procent, net gezakt. Jongeren hebben duidelijk meer informatie nodig.
	Argenta organiseert financiële roadshows in scholen om jongeren meer financieel weerbaar te maken wanneer ze als volwassenen in de maatschappij stappen. In 2014 organiseerde Argenta 2 roadshows die meer dan 320 leerlingen bereikten.
	Argenta steunt WEDUC, opgericht door de Antwerpse studentenvereniging Wikings-NSK, om studentenmateriaal goedkoper aan te bieden aan de studenten van de Universiteit Antwerpen.
	Argenta heeft zijn medewerking verleend aan het realiseren van een nieuwe reeks leerwerkboeken van een gespecialiseerde uitgeverij. Ze zijn bestemd voor leerlingen uit het derde tot en met het zesde jaar van het BSO, afdelingen Kantoor en Verkoop.
	Argenta biedt stageplaatsen en begeleiding van thesisstudenten aan. In 2014 liepen 8 studenten stage en werden 4 thesisstudenten begeleid.
	Argenta ondersteunt de verzekerings- en kredietopleiding op de Thomas More-scholengroep, en proefsolicatatiegesprekken aan de verschillende hogescholen in Antwerpen.
	Argenta steunt twee studentenverenigingen die studenten wiskunde, informatica en fysica vertegenwoordigen namelijk WINA (KU Leuven) en WINAK (UA). Via deze studentenverenigingen zal 'Organisatie & Talent' campagnes organiseren over het hele academiejaar. We leveren ondersteuning bij het aanleveren van studiepakketten, helpen bij het organiseren van een gemeenschappelijke activiteit, en zullen mee aanwezig zijn op verschillende jobbeurzen.
De Belgische financiële sector	Johan Heller en Gert Wauters spreken op het debat van Universiteit Antwerpen met als onderwerp: "CEO, hoge bonuscultuur verantwoord?"
	Johan Heller neemt deel aan een paneldiscussie georganiseerd door de Universiteit Antwerpen m.b.t. de leerstoel Sustainability geleid door prof. Luc Van Liederkerke samen met dhr. Thomas Leysens van Umicore en de CEO's van BASF en Deloitte. Hij neemt ook deel aan workshops hier rond voor 240 studenten.
	Op 26 november 2014 kwamen 19 leerlingen Bedrijfseconomie van het Sint Ursula Instituut uit Lier naar Argenta. Ze kregen eerst een toelichting over Argenta in het algemeen. Daarna werd de dienst Personenbeheer en het Contact Center toegelicht.
Argenta organiseerde in samenwerking met Antwerp ITCCO een seminarie rond verantwoord investeren, duurzaam beleggen en financiële ethiek. Hier hebben wij toegelicht hoe Argenta duurzaamheid realiseert en hoe we duurzaamheidsthema's in beleggingen vervatten. Meer dan 40 stakeholders uit de sector namen deel.	



15.2.4. Respect voor het leefmilieu

Argenta respecteert het leefmilieu. Onze directe ecologische impact en voetafdruk bestaat voornamelijk uit papier en CO₂-verbruik.

Papierverbruik

Label	Eenheid	2012	2013	2014
Papier met ecolabel/FSC label	Ton	279	226	192
Papier zonder ecolabel/FSC label	Ton	90	0	0
Totaal papierverbruik	Ton	369	226	192
Milieuvriendelijk papier t.o.v. totale consumpties	%	76 %	100 %	100 %

Energieverbruik²

Sedert eind 2013 is Argenta gestart met renovatie- en uitbreidingswerkzaamheden op de bedrijfszetel. Om haar werknemers in alle rust te laten werken heeft het daarom extra kantoren gehuurd op een tweede locatie in Antwerpen. Tijdens 2014 werden er op die tweede locatie nog meer kantoren gehuurd dan reeds eind 2013 het geval was, wat betekende dat het gas-en elektriciteitsverbruik op die tweede site enigszins steeg. Het verbruik op de locatie van de bedrijfszetel zelf lag wel lager dan in 2013.

Type	Eenheid	2012	2013	2014
Opgewekte energie (zonnepanelen)	MWh	14	14	34
Elektriciteit	MWh	2.315	2.290	2.259
Aangekochte warmte	MWh	53	77	66
Aardgas	MWh	1.501	2.251	2.432
Wagenpark	Liter Diesel	112.184	137.078	135.180
Wagenpark	Ton gas	/	1	0,75

CO₂-Impact³

Met betrekking tot de CO₂-rapportage heeft Argenta besloten om, de wijziging in de methodologie van het GHG-protocol indachtig, niet langer te rapporteren omtrent de stromen "aangekochte goederen en diensten" en "stroom Kapitaal Goederen".

In 2014 werden de inspanningen die reeds gestart waren in 2013 verdergezet zodat de uitstoot ten gevolge van de directe impact van Argenta (scope 1 en scope 2) nagenoeg gelijk bleef.

Met betrekking tot de uitstoot afkomstig van de indirecte impact van Argenta (Scope 3) zien we dat er een daling is in het woon-werkverkeer zijnde de verplaatsingen van de werknemers naar de hoofdzetels in België, Nederland en Luxemburg. Dit is weliswaar mede te danken aan de verdere inspanning van het Argenta-personeel om zoveel mogelijk gebruik te maken van het openbaar vervoer maar anderzijds ook doordat de berekening voor 2014 op nog preciezere data gesteund is dan in 2013 en die afkomstig is van het departement 'Organisatie en Talent'.

²Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's Carbon Management Policy gebaseerd op het GHG-Protocol. De energie-intensiteit bedraagt 5,45 MWh elektriciteit, gas en warmte per medewerker.

³Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's Carbon Management policy gebaseerd op het GHG protocol – De CO₂-intensiteit bedraagt 1,12 CO₂- Teq per medewerker voor scope 1 en 2.



Totale uitstoot per scope	Eenheid	Eenheid	2012	2013	2014
Directe uitstoot – scope 1	Aardgas	CO ₂ Teq	340	510	510
	Voertuigen	CO ₂ Teq	356	447	441
	Airconditioning ⁴	CO ₂ Teq	87	104	18
Directe uitstoot – scope 2	Elektriciteit	CO ₂ Teq	12	3	0
	Warmte	CO ₂ Teq	37	36	17
Indirecte uitstoot – scope 3	Woon-en werkverkeer	CO ₂ Teq	/	1044	808
	Andere		/	427	546

Argenta heeft ambities om deze huidige voetafdruk te verminderen:

- door afvalpreventie en selectieve afvalophaling, optimalisering van koeling, verlichting en verwarming naar de laatste Europese normen voor energieverbruik;
- door optimaal gebruik te maken van hernieuwbare milieuvriendelijke energiebronnen;
- door het promoten van duurzame logistiek en mobiliteit: Argenta onderneemt acties om de globale verkeersimpact van de bedrijfsactiviteiten te verminderen en bij te dragen tot een duurzame en veilige mobiliteit, bv. de jaarlijkse fietsdag voor medewerkers;
- door een duurzaam aankoopbeleid: reeds 32 leveranciers hebben het handvest "Argenta's duurzame principes" ondertekend.

15.2.5. Reputatie & Integratie





Argenta heeft als lid van Febelfin, Assuralia, de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars ook de gedragscodes van deze beroepsorganisaties onderschreven. In 2012 werd Argenta ook lid van de ESBG (*European Savings and Retail Banking Group*) en de WSBI (*World Savings and Retail Banking Group*). Hiermee onderschrijft Argenta dat het voldoet aan de wettelijke vereisten en normen die in Europa van toepassing zijn voor spaarbanken.

Argenta neemt niet deel aan het bestuur van verenigingen, federaties of belangenorganisaties en voorziet geen bijkomende financiering bovenop het normaal lidmaatschap.

⁴Daar Argenta in 2014 geen groene stroom aankocht, heeft het haar CO₂-uitstoot betreffende het verbruik van elektriciteit gecompenseerd met de aankoop van CO₂-certificaten (548,84Tco₂e). Deze CO₂-certificaten werden aangekocht bij de organisatie CO₂-Logic en zijn gecertificeerd door de United Nations (UNFCCC) en The Gold Standard.



15.3. Duurzaamheidsactieplan 2013-2015

Topic	Focus/actie	Status 2013	Status 2014	Status uitleg	Kerndoel
Governance: verdere integratie van duurzaamheid in Argenta	Aanstellen van een directielid verantwoordelijk voor maatschappelijk verantwoord en duurzaam bankieren.			De CEO werd hiervoor bevoegd.	Resultaten voor de toekomst
	Het aanduiden van een team die operationeel verantwoordelijk wordt voor acties rond duurzaamheid en MVO.			Een projectwerkgroep met leden uit verschillende afdelingen werd opgezet.	Ondernemerschap
	Communicatie van dit duurzaamheids-beleid naar het personeel en naar de kantoorhouders en hun medewerkers			Het duurzaamheidsbeleid en -verslag kwamen aan bod in de personeelsvergadering (2 maal) en in de nationale kantoorhoudersvergadering (2 maal). Daarnaast werd er voor alle medewerkers een duurzame week georganiseerd.	Ondernemerschap
Aankoopbeleid	Het verder uitbouwen van het proces rond de vragenlijst Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, de bevestiging ervan aan de leveranciers (outsourcingpartners inbegrepen) en het ontwikkelen van een duurzamer aankoopbeleid.			Het duurzaamheidscharter werd reeds ondertekend door 32 leveranciers. We volgen onze belangrijkste leveranciers nog steeds van nabij op in het kader van duurzaamheid	Resultaten voor de toekomst
				De beleidslijn 'Duurzaam sourcingbeleid' werd afgewerkt.	Veiligheid
Organisatie & Talent				Het aantal opleidingsuren is met 1/3 gestegen van gemiddeld 38 uren naar gemiddeld 51 uren per persoon. In 2014 werd een competentiewoordenboek ontwikkeld waarmee medewerkers vertrouwd worden gemaakt met de competenties die in hun functie verwacht worden.	Resultaten voor de toekomst
	Het verder uitbouwen van talentmanagement				
				Het overleg met de vakbond en zijn werknemersdelegatie is intensief verlopen in 2014. Net voor de eindstreep hebben zij beslist dat zij toch niet akkoord konden gaan met de onderhandelde tekst. Argenta zal in 2015 zelf de transparantie bewerkstelligen. Het wagenbeleid en het mobiele telefoniebeleid staan integraal op het intranet. Ook de functiebeschrijvingen zijn daar terug te vinden.	Betrouwbaarheid
	Het verhogen van de transparantie in het loonbeleid				
	Het stimuleren van anders werken			Een pilootproject inzake telewerken is opgestart bij de directie Verzekeren en werd verlengd wegens positieve resultaten. Argenta heeft veel met dit pilootproject veel geleerd over het anders werken.	Resultaten voor de toekomst
	Het ondersteunen van maatschappelijke inzet van onze medewerkers				Ondernemerschap



Topic	Focus/actie	Status 2013	Status 2014	Status uitleg	Kerdoel
Organisatie & Talent	Het meten van de tevredenheid bij het personeel			<p>2014 stond in het teken van het verhelpen van de naar boven gekomen pijnpunten van de tevredenheidsenquête in 2013. Het belangrijkste pijnpunt is de huisvesting. Een eerste deel van de geplande verbouwingen werd uitgevoerd. In januari 2015 zijn de eerste personeelsleden verhuisd.</p> <p>Een tweede belangrijk punt is het beloningsbeleid. In 2014 zijn de nodige voorbereidingen getroffen om naar een transparant beleid te kunnen gaan.</p>	Resultaten voor de toekomst
	Het intern publiceren van functiebeschrijvingen			<p>Alle functiebeschrijvingen verschijnen op het intranet. Naar aanleiding van de nieuwe organisatie (Argenta 2020) werden heel wat functiebeschrijvingen herschreven/hernieuwd en opnieuw gewogen. Deze oefening kent zijn vervolg in 2015.</p> <p>2014 stond in het teken van het verhelpen van de naar boven gekomen pijnpunten van de tevredenheidsenquête in 2013. Het belangrijkste pijnpunt is de huisvesting. Een eerste deel van de geplande verbouwingen werd uitgevoerd. In januari 2015 zijn de eerste personeelsleden verhuisd.</p> <p>Een tweede belangrijk punt is het beloningsbeleid. In 2014 zijn de nodige voorbereidingen getroffen om naar een transparant beleid te kunnen gaan.</p>	Betrouwbaarheid
	Het aanduiden van een tweede vertrouwenspersoon in België			<p>In 2014 zijn drie nieuwe vertrouwenspersonen aangesteld en deze hebben de nodige opleidingen gevolgd. Deze personen voldoen aan het criterium dat ze geen werknemersvertegenwoordiger zijn en ook niet tewerkgesteld zijn bij O&T.</p> <p>Alle functiebeschrijvingen verschijnen op het intranet. Naar aanleiding van de nieuwe organisatie (Argenta 2020) werden heel wat functiebeschrijvingen herschreven/hernieuwd en opnieuw gewogen. Deze oefening kent zijn vervolg in 2015.</p>	Betrouwbaarheid
	Het aanduiden van een vertrouwenspersoon in Nederland			<p>Er werd een vertrouwenspersoon voor Nederland aangeduid. In 2014 zijn drie nieuwe vertrouwenspersonen aangesteld en deze hebben de nodige opleidingen gevolgd. Deze personen voldoen aan het criterium dat ze geen werknemersvertegenwoordiger zijn en ook niet tewerkgesteld zijn bij O&T.</p>	Betrouwbaarheid
	Het behalen van het diploma Bedrijfshulpverlener (BHV) door 2 medewerkers in Nederland			<p>Het diploma BHV werd met succes behaald door 3 medewerkers in Nederland.</p> <p>Er werd een vertrouwenspersoon voor Nederland aangeduid.</p>	Veiligheid














Topic	Focus/actie	Status 2013	Status 2014	Status uitleg	Kerdoel
Organisatie & Talent	Het verder verbeteren van de ondersteuning van de kantoorhouders vanuit de hoofdzetel			<p>Het volledige programma ter ondersteuning wordt uitgerold naar de kantoorhouders in 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pre-screening van medewerkers en kantoorhouders om een opleiding op maat te kunnen realiseren. Evaluatierapportering om medewerkers en kantoorhouders in opleiding beter te kunnen volgen en te coachen. Formele kennistest na elke opleiding. Interne lesgevers binnen Argenta pedagogisch scholen en screenen. Externe lesgevers dienen een grondige kennis te hebben van Argenta. Opleidingstraject voor duurzaam advies <p>Argenta streeft ernaar om een sterke en duurzame adviesrelatie op te bouwen met onze cliënten via de dagelijkse inzet van onze kantoor-medewerkers. Daarom streven we ernaar dat onze kantoormedewerkers niet alleen beschikken over een diepgaande kennis van de Argenta producten, bij Argenta willen we een stap verder gaan.</p> <p>Via persoonlijke begeleiding op maat leren onze kantoormedewerkers hoe onze producten een oplossing bieden voor de behoefte van onze cliënten en hoe ze deze behoefte in kaart kunnen brengen. Om een zo groot mogelijk en duurzaam leerrendement te bekomen worden de losstaande opleidingen en coachings als opeenvolgende maar afzonderlijke modules zoveel mogelijk in duidelijke opleidingstrajecten gegoten. In deze opleidingstrajecten staat de samenwerking tussen productopleidingen, praktijkopdrachten en commerciële begeleiding centraal.</p> <p>Aan de hand van kennistesten en vaardigheidsproeven worden ijkpunten aangebracht en de deelnemersgroepen met betrekking tot voorkennis en ervaring zo homogeen mogelijk samengesteld.</p> <p>Het e-learningplatform (www.argenta.elearner.be) laat toe om bepaalde trajectonderdelen zoals testen, basisinformatie, praktijkopdrachten, etc. online te brengen en meer efficiënte en effectieve opleidingstrajecten te ontwikkelen. Validatie van de opleidingstrajecten zal meer en meer gebeuren via het afleveren van certificaten na het succesvol afronden van het traject. In 2014 werd deze aanpak voor het eerst uitgerold voor de pijler 'kredieten'. In de nabije toekomst zal deze werkwijze bedrijfsbreed geïmplementeerd worden.</p>	Resultaten voor de toekomst





Topic	Focus/actie	Status 2013	Status 2014	Status uitleg	Kerdoel
Financiële producten	Het verder verbeteren van de transparantie van de producten			<p>De transparantie van onze producten naar de kantoorhouders toe werd verder verhoogd, zodat ze cliënten beter kunnen adviseren. Hierbij wordt vooral aandacht gegeven aan het verbeteren van de link tussen cliëntenbehoefte en het juiste product volgens de principes van Know your customer via:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de introductie van sleutelmomenten; ▪ de verbetering van de fiches Argenta-Fund en Argenta Fund of Funds; ▪ verspreiding van grafiekborden waarop per fonds de rendementen op maandelijks- en jaarbasis worden uiteengezet alsook het beleggingsbeleid kenbaar wordt gemaakt. ▪ in Nederland de introductie van begrijpbare "B1-taal" in productfiches. 	Betrouwbaarheid
				<p>Verder staat op de website per product meer productinformatie (product omschrijvingen en tarieven). Deze wordt periodiek bewerkt om een maximale transparantie te bereiken</p>	Veiligheid
				<p>De minimumcriteria voor de eigen fondsen werden op argenta.be geplaatst.</p> <p>Voor onze externe fondsenbeheerders werden de minimumcriteria nagekeken.</p> <p>Er werd bevestiging gevraagd aan de fondsenbeheerders of deze criteria toegepast werden doorheen het hele jaar.</p> <p>Verder hebben we ook interne aanbevelingen voor onze eigen fondsen op de website geplaatst.</p>	Resultaten voor de toekomst
Financiële producten	Het verder verbeteren van het duurzaam uitbouwen van de pijler Beleggen (bv. gebruik van consistente checklists, duurzaamheidsindexen en het uitwerken van fondsen rond bepaalde duurzaamheidsthema's)			<p>Nast onze duurzame fondsen Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief en Argenta fund Responsible Growth kreeg ons Argenta fund overheidsobligaties recentelijk het ethibel logo. Deze drie compartimenten zetten maatschappelijk verantwoord beleggen centraal en investeren en investeren in effecten geselecteerd door forum ethibel (Ethibel Excellence).</p>	Veiligheid
				<p>Oude en niet meer functionele digipassen worden in de kantoren verzameld en gerecycleerd.</p> <p>Het energierendement van nieuwe IT-apparatuur is opgenomen in het beleid van Getronics, de hoofdprovider voor ICT.</p> <p>De oude servers werden door een gespecialiseerde firma opgehaald bij de kantoorhouders en gerecycleerd.</p>	Resultaten voor de toekomst
Financiële producten	Het ontwikkelen van initiatieven met leveranciers om de impact van ICT op energie en milieu te verminderen via: partnerschappen om hardware te recyclen; aankoop van nieuwe IT-apparatuur met een hoog energierendement				



Topic	Focus/actie	Status 2013	Status 2014	Status uitleg	Kerdoel
Milieu	Het verder uitwerken van maatregelen om het papierverbruik te verminderen			<p>Het project Okapi werd afgewerkt. Hierbij werd ook gekeken om meer te digitaliseren en het papierverbruik te verminderen. Meer en meer zaken worden digitaal verwerkt. We merken dit aan het aantal te scannen documenten.</p> <p>Printers: equitrac systeem in gebruik. meting en rapportering van printopdrachten per afdeling, incl. kleur, gewiste opdrachten enz.</p> <p>Papierophaling voor de kantoren (voornamelijk archieven) via een gespecialiseerd bedrijf in confidentiële datavernietiging.</p> <p>Enveloppes: er werd beslist op bij een volgende bestelling van enveloppen te gaan voor FSC recycled papier. Gezien het aantal gebruikte enveloppen op jaarbasis een investering, maar ook een investering in het milieu.</p>	Resultaten voor de toekomst
	Oud meubilair			We laten regelmatig de kringloopwinkel komen om oud meubilair op te halen en te gebruiken in een tweede leven.	
	Het verder ontwikkelen van energie-efficiënte maatregelen			Dit actieplan is gelinkt met de renovatie- en uitbreidingswerken die eind 2013 gestart zijn op het hoofdkantoor. Er zal aandacht besteed worden aan energie-efficiëntie bij de renovatiewerkzaamheden.	Resultaten voor de toekomst
	Het definiëren van een rapporteringssysteem om de resultaten van deze maatregelen te berekenen			Dit actieplan is gekoppeld aan de renovatie- en uitbreidingswerken die eind 2013 gestart zijn op het hoofdkantoor. Het rapporteringssysteem zal ondersteunen welke energiebesparingen behaald werden met de maatregelen die genomen worden.	Resultaten voor de toekomst
Sociaal	Het voortzetten en identificeren van projecten ter verhoging van de financiële geletterdheid en voor goede doelen			<p>In 2014 werden verschillende initiatieven rond financiële geletterdheid genomen voor zowel klanten, studenten als de financiële sector. Zie sectie rond Financiële geletterdheid.</p> <p>We laten regelmatig de kringloopwinkel komen om oud meubilair op te halen en te gebruiken in een tweede leven.</p> <p>Appeltuin: zie 15.2 engagement in de maatschappij.</p>	Resultaten voor de toekomst
Kantoren-netwerk	Het ontwikkelen van richtlijnen voor zelfstandige kantoren op het gebied van toegankelijkheid (ook voor andersvaliden), energie-efficiëntie, veiligheid en afvalselectie			In 2013 startte Argenta de cel Panden op, die kantoorhouders ondersteunt op het vlak van toegankelijkheid (ook voor andersvaliden), energie-efficiëntie, veiligheid en afvalselectie. Deze cel is momenteel operationeel.	<p>Veiligheid</p> <p>Resultaten voor de toekomst</p>





15.4. Rapporteringsbasis

De duurzaamheidsrapportering is bestemd voor alle cliënten, kantoorhouders, werknemers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en anderen die geïnteresseerd zijn in de prestaties van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en alle onderliggende vennootschappen op het gebied van duurzaamheid.

De rapportage omvat de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2014 en werd opgesteld volgens de meest recente GRI-rapporteringsstandaard (GRI 4 - niveau 'uitgebreid' (comprehensive)) – zie verder.

15.4.1. Dataverzameling en validatie (G4-18)

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Cliënten, Kanalen en Marketing, Distributieondersteuning, Productmanagement Bank, Productmanagement Verzekeringen, ICT, Financiële planning en analyse, Organisatie en talent, Juridische dienst, Compliance en integriteit, en Audit. Ook de onderliggende vennootschappen en het bijkantoor in Nederland werden geconsulteerd.

Er werd hoofdzakelijk gewerkt met gegevens uit interne rapporteringen. Voor de indicatoren die tot op heden niet beschikbaar waren, zal Argenta het nodige doen om ze in toekomstige duurzaamheidsrapportering te kunnen opnemen.

Op basis van deze voorbereidingen werden er in 2014 opnieuw (weliswaar beperkte) consultaties uitgevoerd bij de stakeholders van Argenta. De resultaten ervan dienden, samen met de uitgebreidere consultatie gedaan tijdens 2013, als input voor de duurzaamheidsrapportage en voor het identificeren van probleemstellingen waaraan Argenta ook naar de toekomst toe moet aan werken. Meer uitleg over de benadering van de stakeholders en de gebruikte referentiekaders vindt u in de sectie '15.5. Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholderconsultatie'.

De informatie gebruikt voor de rapportering m.b.t. duurzaamheid binnen dit jaarverslag werd opgevolgd in een transversale projectgroep rond duurzaamheid onder leiding van de secretaris-generaal die rechtstreeks rapporteert aan de directievoorzitter (CEO). Diezelfde directievoorzitter is ook als verantwoordelijke aangeduid voor het domein

maatschappelijk verantwoord ondernemen alsook de dagelijkse opvolging ervan.

Daarnaast is ook de raad van bestuur betrokken bij maatschappelijk verantwoord ondernemen aangezien dat elke bestuurder het jaarverslag nakeek en zo nodig feedback gaf. Bij de opmaak van het jaarverslag werd er nagegaan of er volledig voldaan werd aan de GRI4-duurzaamheidsrapportingsvereisten en -principes (inclusief de indicatoren van het Financieel Sector Supplement (FSSS)).

Dit rapport werd goedgekeurd op de Raad van Bestuur die van het moment gebruik maakte om haar jaarlijkse evaluatie uit te voeren betreffende de status van de duurzaamheidsinspanningen en bijhorend de actualisatie van het duurzaamheidsactieplan 2013-2015. Bovendien zal dit rapport ook dienen als basisdocument om in 2015 een vernieuwd duurzaamheidsactieplan op te stellen dat de doelstellingen zal uittekenen voor de komende jaren.

15.4.2. Rapporteringsstandaarden

Dit duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor heeft (gedeeltelijk) nagekeken of het werd opgesteld conform GRI-richtlijnen 4 – 'uitgebreid' ('comprehensive'). Daarenboven heeft GRI de materialiteitscontrole uitgevoerd waarin het nakijkt of er een correcte link bestaat tussen de GRI-tabel en het jaarverslag. De indicatoren van het Financieel Sector Supplement (FSSS) werden eveneens opgenomen.

15.4.3. Scope (G4-17 en G4-18)

Sedert 2012 heeft Argenta jaarlijks een duurzaamheidsverslag gepubliceerd als onderdeel van het volledige jaarverslag. Voor 2014 heeft Argenta de wens geuit om haar duurzaamheidsrapportering integraal te verweven in de rest van het jaarverslag en zal duurzaamheid dus niet langer binnen één specifiek hoofdstuk besproken worden.

De scope van het duurzaamheidsverslag 2014 is hetzelfde als het meest recente van 2013 en bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, de onderliggende vennootschappen (Argenta

Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.4.3.: "G4-17, G4-18"



Spaarbank nv, het bijkantoor in Nederland, Argenta Nederland nv, Argentabank Luxembourg S.A., Argenta Assuranties nv, Argenta-Life Nederland nv, Argenta Life Luxembourg sa). Dit is in lijn met de vennootschappen die geconsolideerd worden in de jaarrekening 2013.

De zelfstandige kantoren worden niet opgenomen omdat ze onder de directe verantwoordelijkheid van zelfstandige kantoorhouders vallen. Niettemin worden ze aangemoedigd om de engagementen uit dit verslag te onderschrijven. Ze worden hierin ook ondersteund door Argenta.

15.4.4. Verschillen in vergelijking met 2013

Ten opzichte van het vorige duurzaamheidsverslag zijn er weinig significante verschillen in scope en toepassingsgebied. Betreffende de rapportering is het wel zo dat de duurzaamheidstopics nu verweven zijn in de andere onderdelen van het jaarverslag en niet langer allen binnen één afzonderlijk hoofdstuk worden opgenomen. Bovendien is het ook zo dat Argenta de ambitie heeft om tweejaarlijks een uitgebreide stakeholdersconsultatie uit te voeren. Aangezien er in 2013 reeds een uitgebreide oefening werd gemaakt, is er in 2014 enkel een

beperkte stakeholdersconsultatie uitgevoerd (kantoorhouders, werknemers & klanten). Aan de ambitie van Argenta om ten minste jaarlijks over haar duurzaamheidsprestaties te rapporteren, verandert er echter niets **(G4-23)**.

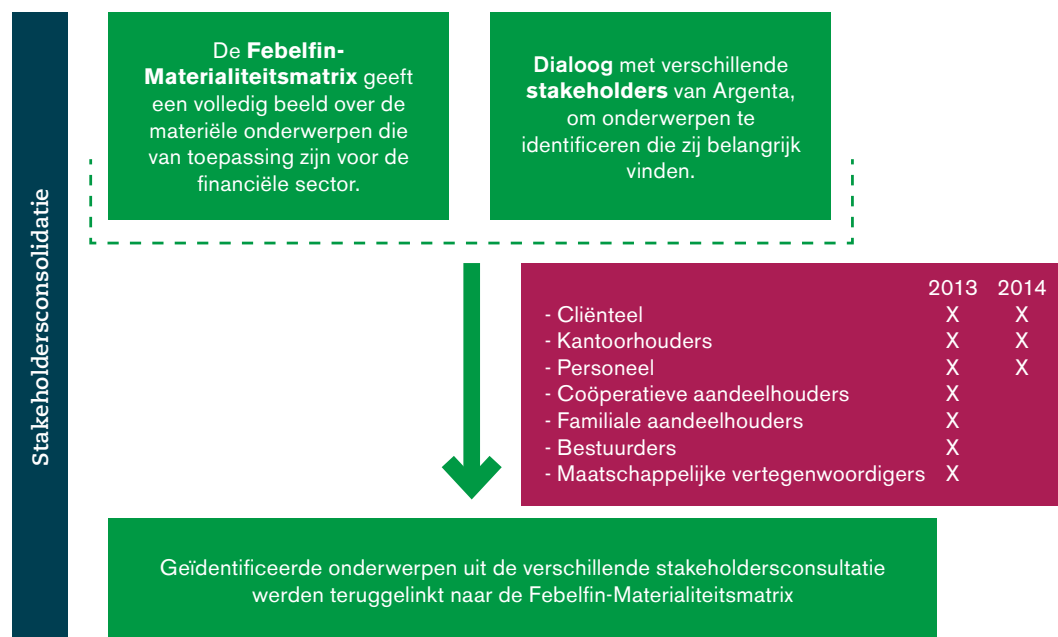
In de rapportering over de beleggingen van cliënten van Argenta met een impact op de maatschappij worden er sinds dit jaar ook de beleggingsverzekeringen mee in opgenomen. Verder is het ook zo dat de leverage ratio van de bank- en verzekeringsgroep samen voor 2014 niet gerapporteerd wordt aangezien de methodologie hiervoor opnieuw veranderd is en dit een vergelijking met vorige jaren weinig relevant maakte. De afzonderlijke ratio's (zijnde dus van de bank en de verzekeringsgroep apart) blijven echter behouden.

Ten slotte is het ook zo dat door een wijziging in de methodologie van het GHG-protocol Argenta besloten heeft om vanaf 2014 niet langer te rapporteren over de stromen Aangekochte goederen en diensten en stroom Kapitaal Goederen **(G4-22)**.

Hieronder wordt het proces van de stakeholderconsultatie van Argenta toegelicht. Elke blok zal in de volgende secties verder worden toegelicht.



15.5. Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholderconsultatie

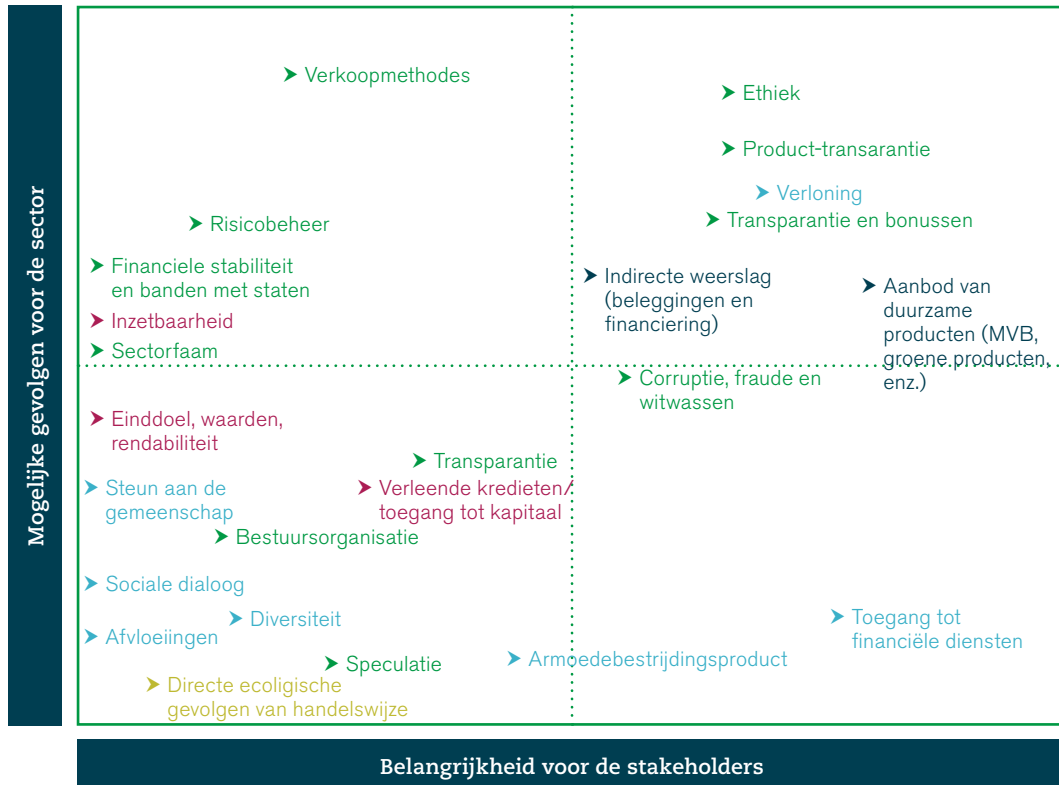


(G4-18)

Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.4.3.: "G4-17, G4-18"

15.5.1. Materiële onderwerpen voor maatschappelijke verantwoord onder nemen van Febelfin voor de Belgische banksector

De Febelfin-materialiteitsmatrix met onderwerpen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen voor de Belgische Financiële sector wordt hieronder weergegeven:



De thema's die het vaakst naar boven kwamen tijdens de consultatie van de stakeholders staan rechtsboven. Andere thema's zijn niet minder belangrijk maar worden als minder bepalend ervaren. Deze matrix werd samengesteld op basis van panelconsultaties en interviews met ngo's, experts in duurzaamheid, academici, vakbonden en toezichhouders. Hij werd opgesteld met de medewerking van 19 financiële instellingen gevestigd in België, waaronder Argenta. Het duurzaamheidsverslag en de materialiteitsmatrix van Febelfin kunnen geconsulteerd worden op <http://www.bankierenvoordesamenleving.be>.

15.5.2. Argenta in dialoog met de stakeholders

In 2013 heeft Argenta voor de eerste keer een dialoog met een verschillende groepen stakeholders opgezet. Ze werden geïdentificeerd door het interne projectteam en gevalideerd door de CEO. Aangezien het de ambitie is van Argenta om tweejaarlijks een uitgebreide stakeholdersconsultatie uit te voeren is er voor 2014 besloten om zich te beperken tot een kleiner aantal van stakeholdergroepen zijnde klanten, kantoorhouders en personeel. Tijdens 2015 zal Argenta dan weer een uitgebreide stakeholdersconsultatie uitvoeren. (G4-25)

In de tabel hieronder staat op welke manier Argenta haar stakeholders de voorbije twee jaren heeft benaderd. (G4-24 en G4-26)

Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.5.2.: "G4-24, G4-25, G4-26 en G4-27"

Stakeholder	Manier van interactie met de stakeholder	Geconsulteerd in 2013	Geconsulteerd in 2014
(1) Cliënten	Doelgerichte bevraging via cliëntenenquête NPS en via Episodic Survey.	X	X
(2) Kantoorhouders	Doelgerichte bevraging via kantoorhouders-enquête, NPS en maandelijks debat/dialogo met de kantoorhouders	X	X
(3) Personeel	Doelgerichte consultatie via een personeelsvergadering en vrijwillig debat met het personeel alsook via de Episodic Survey (enkel uitgevoerd tijdens 2014).	X	X
(4) Familiale aandeelhouders	Doelgerichte presentatie en consultatie op 15 oktober 2013.	X	
(5) Argen-Co-aandeelhouders	Doelgerichte enquête op 14 november 2013.	X	
(6) Bestuurders	Doelgerichte enquête uitgestuurd naar elk lid van de raad van bestuur in december.	X	
(7) Maatschappij	Doelgerichte consultatie tussen afgevaardigden van het management van Argenta en Fairfin op 17 december 2013. Feedback op duurzaamheidsverslag 2012 door Prof Dr. Luc Van Liedekerke	X	

De interactie met de stakeholders werd gevoerd door de medewerkers van het interne projectteam, behalve voor de enquêtes via NPS en de Episodic Survey. De NPS enquêtes werden door de relevante directie uitgevoerd daar waar de Episodic-bevraging door externe partijen werd uitgevoerd zijnde Nexus Integrity Consulting en de KU Leuven.

Het interne projectteam koppelde de resultaten van elke bevraging altijd rechtstreeks terug naar de CEO tijdens 'one-to-one'-vergaderingen.

De materiële onderwerpen die aan bod kwamen tijdens de interactie met de stakeholders liggen in 2014 opnieuw in lijn met deze uit de studie van Febelfin. Daarom heeft Argenta voor het duurzaamheidsverslag 2014 opnieuw de materiële onderwerpen die door Febelfin werden geïdentificeerd aangehouden als referentiekader.

Deze onderwerpen zijn van toepassing voor alle entiteiten binnen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

Tijdens de interacties zowel in 2013 als in 2014 werden ook specifieke probleemstellingen behandeld. Ze worden in de tabel hieronder samengevat, samen met een eerste reactie van het management van Argenta. De ontvangen feedback zal ongetwijfeld ter harte worden genomen bij de uitwerking van een nieuw toekomstig duurzaamheidsactieplan dat wordt opgemaakt tijdens 2015. De probleemstellingen die in 2013 door de stakeholders werden aangebracht, kwamen trouwens ook tot uiting bij de enquêtes van de bestuurders gehouden in 2013. Dat wijst op een nauwe betrokkenheid van de bestuurders bij wat bij de overige Argenta-stakeholders leeft. **(G4-27)**

Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.5.2.: "G4-24, G4-25, G4-26 en G4-27"

Nr.	Materiaal onderwerp	Probleemstelling	Stakeholder die probleemstelling aankaart	Hoe Argenta reageert op deze bedenking
1	Product-transparantie	Het verder verhogen van de begrijpbaarheid en betrouwbaarheid van de producten en mogelijkheden.	Cliënten Vertegenwoordigers maatschappij Bestuurders	De producten van Argenta zijn en blijven relatief eenvoudig in vergelijking met die van de grootbanken. Argenta blijft belang hechten aan het onderhouden van een lange termijn relatie met haar cliënteel en zet in op persoonlijk advies (zie ook 2. Argenta's missie en visie).
2	Indirecte weerslag (beleggingen)	Het verhogen van de transparantie met betrekking tot de duurzaamheidscriteria die Argenta gebruikt voor het samenstellen van fondsen.	Vertegenwoordigers maatschappij Bestuurders	Er wordt verder gewerkt aan de uitbouw van Argenta's 'Best in class'- en thematische fondsen. Verder werd er tijdens 2014 ook een seminarie georganiseerd in samenwerking met Antwerp-ITCCO rond verantwoord investeren, duurzaam beleggen en financiële ethiek.
3	Verkoopmethode	De "babyboom" generatie is meer tevreden dan de generatie Y omtrent de dienstverlening van Argenta. Generatie Y hecht meer belang aan internetbankieren, mobiele apps en informatie/advies op de website.	Cliënten Kantoorhouders	Tijdens 2014 lanceerde Argenta haar mobiele app voor iOS en Android die bankieren via de smartphone mogelijk maakt net zoals bij de grootbanken. Bovendien werden tijdens 2014 ook tientallen kantoorhouders opgeleid zodat ze vanaf nu ook eigen lokale Facebookpagina's kunnen aanmaken, dit initiatief wordt in 2015 verdergezet.
4	Inzetbaarheid	Blijvende aandacht voor het aanbieden aan groeiopportuniteiten voor de medewerkers en het verhogen van de transparantie binnen het HR beleid.	Medewerkers Bestuurders	Het departement "Human Resources" werd in 2015 omgevormd tot "Organisatie en Talent" zodat de nadruk op talentontwikkeling nog meer aan bod zal komen. Verder heeft het management van Argenta de ambitie geuit om in 2015 meer werk te maken van een transparante loonpolitiek.



Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.5.2.: "G4-24, G4-25, G4-26 en G4-27"

15.5.3. Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta (G4-19, G4-20 en G4-21)

Hieronder vindt u waar de materiële onderwerpen in het jaarverslag besproken worden en ook of ze zich situeren binnen of buiten de Argenta Groep.

Materiële onderwerpen	Referentie in jaarverslag	Intern Binnen de Argenta Groep	Extern Buiten de Argenta Groep
Ethiek	Sectie 5.2.1. Compliance en integriteit	Relevant voor de hele Argenta Groep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België (onderdeel van de agentuurovereenkomst) ▪ Relevant voor de adviseurs in Nederland ▪ Relevant voor externe fondsenbeheerders ▪ Relevant voor leveranciers
Producttransparantie	Sectie 5.3.6. Productmanagement	Relevant voor de Distributieorganisatie binnen de Argenta Groep. Ook onderdeel van de strategie van de Argenta Groep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België (onderdeel van de agentuurovereenkomst) ▪ Relevant voor de adviseurs in Nederland ▪ Relevant voor externe fondsenbeheerders
Verloning	Sectie 5.1.3. Organisatie en Talent	Relevant voor de medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders ▪ Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen om inzicht te hebben in de loonpolitiek en het remuneratiebeleid
Transparantie en bonussen	Sectie 5.1.3. Organisatie en Talent en sectie 10.1.4. Bezoldiging van de leiding van de Argenta groep.	Relevant voor de medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders ▪ Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen om inzicht te hebben in de loonpolitiek en het remuneratiebeleid ▪ Relevant voor de adviseurs in Nederland
Indirecte weerslag (belegging en financiering)	Sectie 5.4.3. Thesaurie & ALM	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie in het algemeen en de reputatie in het bijzonder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden door beleggingen die niet passen bij hun risicoprofiel) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door de karakteristieken van de investeringen)
Aanbod van duurzame producten (Maatschappelijk Verantwoorde Beleggingen, groene producten, enz.)	Sectie 5.3.6. Productmanagement	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de strategie, positionering en reputatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen
Corruptie, fraude en witwassen	Sectie 5.2.1. Compliance en integriteit	Relevant voor de hele Argenta Groep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor cliënten (die geïmpacteerd kunnen worden met een verlies ten gevolge van corruptie, fraude en witwassen)
Toegang tot financiële diensten	Sectie 5.3.6. Productmanagement	Relevant voor Productmanagement en Distributieorganisatie binnen de Argenta Groep.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen
Verkoopmethodes	Sectie 5.3.6. Productmanagement	Relevant voor Productmanagement en Distributieafdelingen binnen de Argenta Groep	<ul style="list-style-type: none"> - Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen

Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.5.3.: "G4-19, G4-20 en G4-21"

Materiële onderwerpen	Referentie in jaarverslag	Intern Binnen de Argenta Groep	Extern Buiten de Argenta Groep
Risicobeheer	Sectie 12 Risicobeheer.	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank, heraanwending van spaargelden van particuliere cliënten voor voornamelijk hypotheekleningen voor particulieren en staatsobligaties) en 'de reputatie	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door de karakteristieken van de investeringen)
Financiële stabiliteit en banden met overheden	Sectie 5.4.3. Thesaurie & ALM.	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank) en de reputatie.	<ul style="list-style-type: none"> Geen overheidssteun nodig gehad Relevant voor cliënten Relevant voor zelfstandige kantoorhouders Relevant voor adviseurs in Nederland
Inzetbaarheid (employability)	Sectie 5.1.3. Organisatie en Talent	Relevant voor Argenta-medewerkers en de directie	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de kantoorhouders en de maatschappij (gevolgen van de vergrijzing op langere termijn)
Sectorfaam	Sectie 5.3.4. Marketing & communicatie.	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (sobere stabiele familiale bank met een duidelijke langetermijnvisie) en de reputatie	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten
Einddoel, waarden, rendabiliteit	Sectie 2. Argenta's missie en visie.	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (sobere stabiele familiale bank met een duidelijke langetermijnvisie) en de reputatie	Niet van toepassing
Transparantie	Sectie 5.1.2. Proces Excellentie.	Relevant voor de hele Argenta Groep	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België Relevant voor de adviseurs in Nederland Relevant voor de particuliere cliënten Relevant voor de maatschappij in het algemeen
Verleende kredieten/ toegang tot kapitaal	Sectie 5.4.3. Thesaurie & ALM	Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank, heraanwending van spaargelden van particuliere cliënten in voornamelijk hypotheekleningen voor particulieren en staatsobligaties) en de reputatie	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door het al dan niet toegang hebben tot kapitaal)
Steun aan de gemeenschap	Sectie 5.4.3. Thesaurie & ALM	Niet van toepassing	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de bijdrage aan de maatschappij Relevant voor de particuliere cliënten
Bestuurs-organisatie	Sectie 10. Corporate Governance	Relevant voor de hele Argenta Groep	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de kantoorhouders
Diversiteit	Sectie 5.1.3. Organisatie & Talent	- Relevant voor de medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de maatschappij
Afvloeiing	Sectie 5.1.3. Organisatie & Talent	- Relevant voor de medewerkers. (De laatste 3 jaren is het personeelsbestand niet ingekrompen.)	<ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de maatschappij dat financiële instellingen die hun rol als werkgever in de maatschappij opnemen



Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.5.3.: "G4-19, G4-20 en G4-21"

Materiële onderwerpen	Referentie in jaarverslag	Intern Binnen de Argenta Groep	Extern Buiten de Argenta Groep
Speculatie	Sectie 5.4.3. Thesaurie & ALM	- Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank, heraanwending van spaargelden van particuliere cliënten in voornamelijk hypotheekleningen voor particulieren en staatsobligaties - speculatief handelen is uitdrukkelijk niet toegelaten) en de reputatie	▪ Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door speculatieve transacties)
Armoedebestrijdingsproduct	Sectie 15.1.3. Financiële geletterdheid	- Relevant voor de hele Argenta Groep om het risicoprofiel van de cliënt op een juiste manier te kunnen opmaken en aangepaste producten te kunnen aanbieden	▪ Relevant voor de cliënten en ter ondersteuning van de maatschappij
Directe ecologische gevolgen van handelswijze	Sectie 15.1.4.1. Inspanning op vlak van milieu en energie	- Relevant voor de hele Argenta Groep	▪ Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België (onderdeel van de agentuurovereenkomst). ▪ Relevant voor de adviseurs in Nederland. ▪ Relevant voor cliënten.



15.6. Kerndoelen en waarden



Argenta heeft zich voor 2015 en de komende jaren duurzame kerndoelen gesteld in zijn langetermijnstrategie Argenta 2020. Die kerndoelen dragen bij tot Argenta's missie. Ze zijn in vier thema's geclusterd:

- Ondernemerschap;
- Betrouwbaarheid;
- Veiligheid;
- Resultaten voor de toekomst.

Deze vier kerndoelen worden weerspiegeld in de duurzame waarden die Argenta nastreeft.

Argenta wil

- een onafhankelijke, familiale bank-verzekeraar zijn voor gezinnen;
- sober en rendabel zijn via een consistent en concurrentieel prijsbeleid;
- een open en eerlijke communicatie met zijn medewerkers, zijn stakeholders en zijn cliënten;
- duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen, niet alleen door duurzame cliëntenrelaties af te sluiten en hen duurzame producten aan te bieden maar ook via een gelijkheidsbeleid en respect voor het leefmilieu.

Deze kerndoelen zijn de rode draad doorheen dit jaarverslag.

Volgende GRI indicatoren zijn opgenomen in sectie 15.5.3.: "G4-19, G4-20 en G4-21"



Duurzame kerndoelen Argenta





Bijlagen
jaarrekeningen 2014



16. Bijlagen jaarrekeningen 2014

1. Geconsolideerde balans en resultatenrekening Argenta Spaarbank nv per 31 december 2014 na winstverdeling (IFRS)

Balans

in euro

ACTIEF		
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken		149.377.455
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden		26.134.211
Voor verkoop beschikbare financiële activa		8.352.382.746
Leningen en vorderingen		23.527.689.459
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	350.726.228	
Leningen en vorderingen op andere cliënten	23.176.963.231	
Tot einde looptijd aangehouden activa		839.817.180
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico		398.422.686
Materiële activa		34.250.829
Gebouwen, terreinen, uitrusting	32.645.392	
Vastgoedbeleggingen	1.605.437	
Goodwill en andere immateriële vaste activa		45.133.248
Belastingvorderingen		110.527
Andere activa		150.756.697
TOTAAL ACTIEF		33.524.075.038



Balans

in euro

VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN	
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	11.364.769
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	30.998.478.859
Deposito's van kredietinstellingen	412.902.289
Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen	28.461.986.606
In schuldbewijzen belichaamde schulden inclusief kasbons	1.610.203.276
Achtergestelde verplichtingen	513.386.688
Derivaten gebruikt ter afdekking	607.092.752
Voorzieningen	13.708.037
Belastingverplichtingen	79.246.094
Andere verplichtingen	264.434.824
TOTAAL VERPLICHTINGEN	31.974.325.335
Eigen vermogen	1.549.749.703
Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders	1.549.675.409
Eigen vermogen toewijsbaar aan minderheidsbelang	74.294
TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN	33.524.075.038



Resultatenrekening

in euro

Financiële, verzekerings- en exploitatiebaten en -lasten		459.286.539
Netto rentebaten		540.330.008
Rentebaten	1.081.646.403	
Rentelasten	-541.316.395	
Netto baten uit provisies en vergoedingen		-59.714.545
Baten uit provisies en vergoedingen	75.445.834	
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-135.160.379	
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening		6.016.890
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden		-49.863.325
Winsten (verliezen) uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties		1.961.952
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa		2.469
Andere netto exploitatiebaten		20.553.090
Administratiekosten		-221.413.955
Personeelsuitgaven	-34.818.193	
Algemene en administratieve uitgaven	-186.595.762	
Afschrijvingen		-21.549.016
Materiële vaste activa	-5.783.227	
Vastgoedbeleggingen	-30.073	
Immateriële activa	-15.735.716	
Opname en terugname van voorzieningen		-638.705
Bijzondere waardeverminderingen		-2.071.158
Leningen en vorderingen	-2.071.158	
Resultaat voor belastingen		213.613.705
Winstbelastingen		-40.551.834
Nettoresultaat		173.061.871
Nettoresultaat toewijsbaar aan minderheidsbelang		3.346
Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders		173.058.525



2. Geconsolideerde balans en resultatenrekening Argenta Assuranties nv per 31 december 2014 na winstverdeling (IFRS)

Balans

in euro

ACTIEF		
Financiële activa tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening		1.181.134.714
Voor verkoop beschikbare financiële activa		3.121.002.028
Leningen en vorderingen		1.224.779.119
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	410.146.388	
Leningen en vorderingen op andere cliënten	814.632.731	
Tot einde looptijd aangehouden financiële activa		165.556.764
Materiële vaste activa		692.590
Materiële vaste activa	66.931	
Vastgoedbeleggingen	625.659	
Goodwill en andere immateriële vaste activa		3.193.107
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen		3.274.617
Andere activa		34.020.276
TOTAAL ACTIEF		5.733.653.215

in euro

VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN		
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening		1.181.134.714
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs		1.253.451.267
Technische voorzieningen uit hoofde van verzekeringscontracten		2.556.605.744
Belastingverplichtingen		112.949.969
Andere verplichtingen		42.760.703
TOTAAL VERPLICHTINGEN		5.146.902.397
Eigen vermogen		586.750.818
Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders	586.744.563	
Minderheidsbelang	6.255	
TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN		5.733.653.215



Resultatenrekening

in euro

Financiële, verzekerings- en exploitatiebaten en -lasten		84.580.120
Netto verdiende premies		643.044.614
Bruto premies	650.929.521	
Wijziging in de niet-verdiende premies	-2.315.885	
Afgegeven herverzekeringspremies	-5.569.022	
Netto rentebaten		109.622.664
Rentebaten	123.300.381	
Rentelasten	-13.677.717	
Dividenden		2.154.385
Netto baten uit provisies en vergoedingen		12.561.137
Gerealiseerde winsten en verliezen op voor verkoop beschikbare financiële activa		6.685.930
Netto schadelasten en wijziging technische voorzieningen		-666.921.972
Bruto schadelasten en wijziging technische voorzieningen	-674.288.485	
Aandeel herverzekeraar in de schadelasten en wijziging technische voorzieningen	7.366.513	
Gerealiseerde winsten en verliezen op verkoop van vaste activa		18.502
Andere netto exploitatiebaten		-22.585.140
Administratiekosten		-20.808.452
Personeelsuitgaven	-6.011.677	
Algemene en administratieve uitgaven	-14.796.775	
Afschrijvingen		-2.143.737
Materiële vaste activa voor eigen gebruik	-18.142	
Vastgoedbeleggingen	-3.029	
Immateriële activa	-2.122.566	
Bijzondere waardeverminderingen		-492.680
Voor verkoop beschikbare financiële activa	-651.037	
Leningen en vorderingen	158.357	
Totale winst voor aftrek belastingen en minderheidsbelang		61.135.251
Winstbelastingen		-15.062.522
Nettowinst of -verlies		46.072.729
Nettowinst of -verlies toewijsbaar aan minderheidsbelang		-327
Nettowinst of -verlies toewijsbaar aan de aandeelhouders		46.073.056





17. Afstemming met GRI rapportering versie 4

17.1 GRI-verificatie van de General Standard Disclosures G4-17 t.e.m. G4-27 ('Materiality Disclosure Service')

De GRI Materiality Disclosure Service gaat na of de General Standard Disclosures G4-17 t.e.m. G4-27 op de juiste plaats werden opgenomen in zowel de GRI tabel als de finale tekst van dit jaarverslag. De GRI Materiality Disclosure Service verifieert echter niet de inhoud van deze disclosures.



17.2 GRI-indextabel

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
1. Strategie en analyse					
G4-1	Verklaring van de voorzitter van de raad van bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en de strategie voor de aanpak van duurzaamheid.	Volledig	Sectie 1. "Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur"		
G4-2	Belangrijkste impact, risico's en opportuniteiten.	Volledig	Sectie 1. "Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur"		
2. Profiel van de organisatie					
G4-3	Naam van de organisatie.	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep"		x
G4-4	Voornaamste producten en/of diensten.	Volledig	Sectie 5. "Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten van de Argenta Groep", Sectie 6. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank" en sectie 7. "beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties"		x
G4-5	Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is.	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep"		x
G4-6	Operationele structuur (overzicht van landen waar de organisatie actief is of die relevant zijn voor duurzaamheid).	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep".		
G4-7	Aard van het kapitaal en rechtsvorm.	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep" en sectie 13. "Overige informatie"		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-8	Markten (inclusief geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep", Sectie 5. "Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten van de Argenta Groep", Sectie 6. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank" en Sectie 7. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties" en Sectie 4.2 "Internationaal Netwerk" "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties" en Sectie 4.2 "Internationaal Netwerk"		
G4-9	Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten/diensten).	Volledig	Sectie 1. "Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur", 5.1.3 "Organisatie & Talent" (totaal aantal werknemers) Sectie 9. "Kengetallen Argenta Bank en Verzekeringsgroep" (netto-omzet en totaal vermogen) Sectie 4. "Beschrijving van de structuur van de Argenta Groep" (operaties), Sectie 5. "Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten van de Argenta Groep", Sectie 6. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank" en Sectie 7. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties" en Sectie 4.2 "Internationaal Netwerk" (producten/diensten)		
G4-10	Totaal personeelsbestand: Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst en geslacht Aantal vaste werknemers naar type werk en geslacht Totaal personeelsbestand en aantal gesuperviseerde medewerkers (inclusief opsplitsing per geslacht) Totaal personeelsbestand per regio en per geslacht Rapporteur of een substantieel deel van het werk van de organisatie verricht wordt door mensen die zelfstandig zijn of bedienden die niet vallen onder een contract bij Argenta. Rapporteur significante afwijking in personeelsbestand.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent"		x

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-11	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" De volledige loonpolitiek van de Argenta Groep is afgestemd op de cao van de spaarbanken PC 308.		
G4-12	Beschrijf Argenta's waardeketen.	Volledig	Sectie 1. "Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur" en Sectie 2 "Argenta's missie"		x
G4-13	Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode: Veranderingen in de plaats van, of wijzigingen in activiteiten, met inbegrip van openingen, sluitingen, en uitbreidingen Wijzigingen in de aandelenkapitaal structuur en andere activa Veranderingen in de locatie van de leveranciers, de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging.		Niet van toepassing. Geen significante wijzigingen		
G4-14	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	Volledig	Sectie 2 "Argenta's missie en visie"		
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend	Volledig	Sectie 2 "Argenta's missie en visie", Sectie 5.3.6 "Productmanagement" en Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		
G4-16	Lidmaatschap van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/internationale belangenorganisaties waarin de organisatie: Een positie heeft in het bestuur Deelneemt aan projecten of werkgroepen Financiering voorziet bovenop de normale lidmaatschap bijdragen Het lidmaatschap als strategisch beschouwt.	Volledig	15.2 "Engagement in de maatschappij" – De lidmaatschappen van Argenta worden vermeld. Argenta heeft geen positie in het bestuur van verenigingen/federaties of belangenorganisaties. Het voorziet ook niet in additionele financiering bovenop normaal lidmaatschap		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
3. Geïdentificeerde materiële aspecten en toepassingsgebied					
G4-17	Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten). Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige).	Volledig	Sectie 15.4. 3 "Scope" Entiteiten zijn identiek want gecombineerd jaar en duurzaamheidsverslag		x
G4-18	Proces met betrekking tot de bepaling van de inhoud en het toepassingsgebied van het verslag. Leg uit hoe de rapporteringsprincipes toegepast werden voor het bepalen de inhoud van het rapport.	Volledig	Sectie 15.4.1 "Dataverzameling en validatie", sectie 15.4.3 Scope, en het schematisch overzicht weergegeven onder sectie 15.5 "Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholdersconsultatie"		x
G4-19	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	Volledig	15.5.3 "Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta"		x
G4-20	Voor elk materieel onderwerp, rapporteer het toepassingsgebied binnen de organisatie conform de G4 richtlijn.	Volledig	15.5.3 "Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta"		x
G4-21	Voor elk materieel onderwerp, rapporteer het toepassingsgebied buiten de organisatie conform de G4 richtlijn.	Volledig	15.5.3 "Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta"		x
G4-22	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	Volledig	Sectie 15.4. 4 "Verschillen in vergelijking met 2013"		x
G4-23	Belangrijke veranderingen in scope en toepassingsgebied versus vorige periodes.	Volledig	Sectie 15.4. 4 "Verschillen in vergelijking met 2013"		x
4. Betrokkenheid van belanghebbenden					
G4-24	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie	Volledig	15.5.2 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x
G4-25	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen	Volledig	15.5.2 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-26	Benadering van de organisatie met betrekking tot de betrokkenheid van de belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden, en of deze betrokkenheid was meegenomen als onderdeel van de voorbereiding van het duurzaamheidsverslag.	Volledig	15.5.2 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x
G4-27	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar boven gekomen zijn door de betrokkenheid van belanghebbenden, en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd (inclusief in zijn rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben.	Volledig	15.5.2 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x
5. Verslagparameters					
G4-28	Beschouwde periode	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		x
G4-29	Datum van het laatste gepubliceerde verslag	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		x
G4-30	Beschouwde cyclus	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		x
G4-31	Contactpersoon	Volledig	Sectie 17 "Contactgegevens"		
G4-32	Proces m.b.t. de bepaling van de inhoud van het verslag	Volledig	Sectie 15.4 Rapporteringsbasis"		x
G4-33	Assurance van het verslag	Volledig	Sectie 17 "Afstemming met GRI rapporteringsstandaarden versie 4-40"		x
G4-34	Governance structuur van de organisatie	Volledig	Sectie 10.4.1 "Governance" Beslissingen over het beleid over maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, milieu en sociale impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd."		
6. Bestuur, verplichtingen en dialoog					
G4-35	Bestuursstructuur met inbegrip van onderliggende comités aan het hoogste bestuurslichaam. Identificeer de verantwoordelijke voor de besluitvorming met betrekking tot economisch, milieu of sociale impact.	Volledig	Sectie 10.1. "Samenstelling en werking van de Raden van Bestuur van de Argenta groep"		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-36	Proces voor het delegeren van autoriteit voor de economische, ecologische en sociale thema's van het hoogste bestuurslichaam naar senior executives en andere medewerkers.	Volledig	Sectie 15.1 "Organisatie"		x
G4-37	Proces voor overleg tussen de belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam op vlak van economische, ecologische en sociale thema's. Indien overleg wordt gedelegeerd beschrijf de feedback naar het hoogste bestuurslichaam toe.	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis". 15.5 "Materiële onderwerpen van stakeholders"		x
G4-38	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités: - Uitvoerende of niet-uitvoerende - Onafhankelijkheid - Duurtijd mandaten - Andere belangrijke posities en verbintenissen per persoon en de aard van deze verbintenissen - Geslacht - Lidmaatschap van ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving - Competenties op vlak van economische, sociale en milieu impact - Stakeholder vertegenwoordiging	Gedeeltelijk	Sectie 10.1. " Samenstelling en werking van de Raden van Bestuur van Argenta groep" Sectie 15.2. "Engagement in de maatschappij" Competenties op vlak van duurzaamheid zijn expliciet aanwezig bij de CEO en verschillende bestuurders	Ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving zetelen niet in het hoogste bestuursorgaan	
G4-39	Vermeld of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam een executive officer is (en, zo ja, zijn of haar functie binnen de organisatie en de redenen voor deze situatie)	Volledig	Sectie 10.4.1 "Governance"		
G4-40	Aanstelling- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en onderliggende comités, en de criteria voor nominatie en selecteren van leden van het hoogste bestuurslichaam (diversiteit, onafhankelijkheid, kennis en ervaring met betrekking tot economische, ecologische en sociale thema's, hoe stakeholders betrokken worden inclusief aandeelhouders).	Volledig	Sectie 10.1. "Samenstelling en werking van de Raden van Bestuur van de Argenta groep"		
G4-41	Proces ingevoerd voor het hoogste bestuurslichaam om belangenconflicten te vermijden (bv. deelneming andere boards, leveranciers en andere belanghebbenden, controlerende aandeelhouder en verbonden partijen)	Volledig	Sectie 10.1.1 "Vergaderingen van de raden van bestuur" en 10.1.2 "Geschiktheid en evaluatie"		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-42	Het hoogste bestuurslichaam en de senior executive verantwoordelijk in de ontwikkeling, goedkeuring, en actualisering van het doel, waarde en mission statements van de organisatie, strategieën, beleid en doelstellingen met betrekking tot economische, sociale en milieu gerelateerde thema's.	Volledig	Sectie 10.4 "Directiecomités van de Argenta Groep"		
G4-43	Acties genomen voor het ontwikkelen en verbeteren van de raad van bestuur in de collectieve kennis van de economische, ecologische en sociale thema's.	Volledig	15.5 "Materiële onderwerpen van stakeholders"		
G4-44	Processen voor de evaluatie van de prestaties van de raad van bestuur met betrekking tot het bestuur van de economische, ecologische en sociale thema's. Beschrijf de(on)afhankelijkheid van deze analyse, de frequentie en de methode van deze evaluatie. Acties ondernomen naar aanleiding van de evaluatie van de prestaties van de raad van bestuur met betrekking tot economische, ecologische en sociale onderwerpen (waaronder, tenminste wijzigingen in het lidmaatschap en organisatorische praktijk)	Volledig	Sectie 10.1.1 "Vergaderingen van de raden van bestuur" en 10.1.2 "Geschiktheid en evaluatie"		
G4-45	Rol van de raad van bestuur bij de identificatie en het beheer van de economische, milieu-en sociale impacten, risico's en opportuniteiten. Inclusief de rol van de raad van bestuur bij de implementatie van due diligence-processen Vermeld of stakeholder consultatie gebruikt wordt ter ondersteuning van de raad van bestuur met betrekking tot de identificatie en het beheer van economische, milieu-en sociale impacten, risico's en opportuniteiten.	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		
G4-46	Rol van de raad van bestuur bij het beoordelen van de effectiviteit van het risicobeheer van economische, ecologische en sociale thema's.	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-47	Frequentie van de evaluatie van de economische, milieu-en sociale gevolgen, risico's en opportuniteiten door de raad van bestuur.	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		
G4-48	Het hoogste comité of positie die het duurzaamheidsverslag formeel beoordeelt en goedkeurt en die instaat dat alle materiële aspecten afgedekt worden.	Volledig	Sectie 15.4 "Rapporteringsbasis"		
G4-49	Proces voor het communiceren van kritische bezorgdheden naar het hoogste bestuurslichaam	Volledig	Sectie 10.1. "Samenstelling en werking van de Raden van Bestuur van de Argenta groep"		
G4-50	Het soort en aantal kritische bezorgdheden meegedeeld aan het hoogste bestuurslichaam en het mechanisme gebruikt om deze aan te pakken en op te lossen	Niet van toepassing	Er werden geen kritische bezorgdheden meegedeeld De diverse controlefuncties binnen Argenta hebben steeds de mogelijkheid om bezorgdheden/risico's aan te kaarten bij de leden van de RvB. Voor Interne Audit en Compliance is dit via de auditcomités Aspa/BVg en Aras; voor Risk & Validatie is dit via de risicocomités Aspa/BVg en Aras. De comités komen 5 maal per jaar samen. Daarnaast is er meermaals tussentijds overleg tussen de voorzitters van de comités enerzijds en de CRO en Directeur Interne Audit anderzijds. Dit maakt het mogelijk om ook tussentijds bezorgdheden te bespreken.		
G4-51	Het beloningsbeleid voor het hoogste bestuurslichaam en senior executives en de criteria in het beloningsbeleid die betrekking hebben op economische, ecologische en sociale doelstellingen van het hoogste bestuurslichaam en senior executives.	Volledig	Sectie 10.3 "Remuneratiecomité en benoemingscomité"		
G4-52	Proces voor het bepalen van bezoldiging. Rapporteer of remuneratie consulente betrokken zijn, en of deze consulente onafhankelijk zijn van het management. Rapporteer elke andere relatie tussen de remuneratie consulente en de organisatie.	Volledig	Sectie 10.3 "Remuneratiecomité en benoemingscomité" Er worden geen remuneratie consulente gebruikt. De samenstelling bestaat uit drie leden, namelijk een onafhankelijk lid van de raad van bestuur, een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt en de voorzitter van de raad van bestuur. Het wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.





Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-53	Proces hoe standpunten van de belanghebbenden gezocht worden en in aanmerking genomen met betrekking tot beloning inclusief de resultaten van stemmen over het beloningsbeleid	Volledig	10.3 "Remuneratiecomité en benoemingscomité" en Sectie 10.1.4. "Bezoldiging van de leiding van Argenta Groep"		
G4-54	Verhouding van de totale jaarlijkse vergoeding van de best betaalde persoon van de organisatie in elk land met significante activiteiten ten opzichte van de mediaan van de totale jaarlijkse vergoeding van alle werknemers (met uitzondering van de best betaalde persoon) in hetzelfde land.	Volledig	Sectie 10.1.4. "Bezoldiging van de leiding van Argenta Groep" Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders. Gezien het overweldigend belang van de Belgische activiteit binnen de groep werd de mediaan van het basissalaris over de verschillende landen heen berekend daar een afzonderlijke berekening voor Nederland en Luxemburg van weinig belang zou zijn.		x
G4-55	Verhouding van de procentuele stijging van de jaarlijkse totale vergoeding voor de best betaalde persoon van de organisatie in elk land met significante activiteiten ten opzichte van de mediaan van procentuele stijging van de jaarlijkse totale vergoeding voor alle werknemers (met uitzondering van de best betaalde persoon) in hetzelfde land.	Volledig	Sectie 10.1.4. "Bezoldiging van de leiding van Argenta Groep" Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders. Gezien het overweldigend belang van de Belgische activiteit binnen de groep werd de mediaan van het basissalaris over de verschillende landen heen berekend daar een afzonderlijke berekening voor Nederland en Luxemburg van weinig belang zou zijn.		x
7. Ethiek en integriteit					
G4-56	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie: zoals gedragscodes en ethische codes	Volledig	Sectie 2 "Argenta's missie en visie"		x
G4-57	Meld de interne en externe mechanismen voor het zoeken naar advies over ethische en wettig gedrag en organisatorische integriteit (bv. hulplijnen of advies lijnen)	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit"		x

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-58	Meld de interne en externe mechanismen voor het melden van onethisch of onwettig gedrag en zaken die impact hebben op de organisatorische integriteit (bv. escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluider mechanismen en meldpunten)	Volledig	Sectie 5.2 "Reputatie en compliance" en sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (vertrouwenspersoon voor Argenta medewerkers)		x
Economische prestatie-indicatoren					
Economische prestatie					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 1. " Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur" en Sectie 7.1 "impact van het financieel economisch kader" en Sectie 8 "Algemeen financieel- economisch kader"		
G4-EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	Volledig	Sectie 14. "Jaarrekeningen 2014"		
G4-EC2	Financiële implicaties, andere risico's en opportuniteiten voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	Gedeeltelijk	Sectie 5.4.3 "Thesaurie en ALM" Sectie 5.3.6 "Productmanagement" en Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"	Argenta bekijkt de mogelijkheden met betrekking tot klimaatverandering in de productlijnen sparen en betalen, lenen en verzekeren.	
G4-EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringsplan van de organisatie.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (extralegale voordelen)		
G4-EC4	Significante financiële steun van een overheid.	Volledig	Niet van toepassing Geen financiële steun van de overheid		
Marktaanwezigheid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 1.1 "Woord van de Voorzitter", Sectie 5.4.3 "Thesaurie en ALM" (Argenta als motor van de reële economie: Herinvestering van spaargelden in primaire basisbehoeften van gezinnen) en sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent".		
G4-EC5	Ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	Volledig	De volledige loonpolitiek van Argenta Groep is afgestemd op de CAO van de spaarbanken PC 308.		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-EC6	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties.	Volledig			
Indirecte economische impact					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.			Niet materieel. Met betrekking tot maatschappelijke investeringen onderzocht Argenta de financieringen van publiek-private samenwerkingen die investeren in de lokale gemeenschappen (zoals openbare zwembaden). Verder biedt het fondsen aan rond duurzame thema's. Het bedrag is niet significant tegenover de totale economie.	
Aanbestedingspraktijken					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		15.3. "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015" (duurzaam aankoopbeleid)		
G4-EC9	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.	Gedeeltelijk	15.2 "Engagement in de maatschappij" en 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Deel van uitgaven lokaal gevestigde leveranciers werd niet gekwantificeerd.	
Milieuprestatie-indicatoren					
Materialen					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.				
G4-EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X
G4-EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit gerecycleerde inputmaterialen.	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Energie					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		a) De belangrijkste energiestromen en gerelateerde emissies zijn gelinkt aan verlichting en verwarming/airconditioning. b) De significante stromen werden geïdentificeerd en worden gemonitord in de energieboekhouding. Deze bevat alle gegevens van België, Nederland en Luxemburg. c) De energieboekhouding wordt gecontroleerd door de bedrijfsrevisor.		
G4-EN3	Energieverbruik binnen de organisatie	Volledig	Sectie 15.2.4.1 "Energieverbruik"		X
G4-EN4	Energieverbruik buiten de organisatie.	Volledig	Sectie 15.2.4.1 "Energieverbruik"		X
G4-EN5	Energie-intensiteit	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X
G4-EN6	Reductie in energieverbruik	Niet gerapporteerd.	Rapportering wordt opgezet na de efficiëntieverbeteringen bij de renovatie van het hoofdkantoor.		
G4-EN7	Reductie in energievereisten voor producten of diensten.	Niet van toepassing	De energievereisten zijn niet toe te wijzen aan de verschillende bancaire diensten die Argenta aanbiedt.		
Water					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet materieel. Water wordt enkel om sanitaire redenen gebruikt. Het verbruik kan insignificant beschouwd worden ten opzichte van de totale CO2-voetafdruk. Water is afkomstig van gezuiverd stadsleidingwater.		
Biodiversiteit					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Alle vestigingen zijn in stedelijke / bewoonde gebieden.		
Emissies					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		a) Zie DMA Energie b) Zie DMA Energie c) Zie DMA Energie		
G4-EN15	Totale directe emissie van broeikasgassen (scope 1)	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X
G4-EN16	Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2)	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X
G4-EN17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3)	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-EN18	Intensiteit van de emissie van broeikasgassen	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		X
G4-EN19	Reductie in emissie van broeikasgassen	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij"		
G4-EN20	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN21	NOx, SOx en andere significante luchtmissies naar type en gewicht	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN22	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN23	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN24	Totaal aantal en volume van significante lozingen	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN25	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN26	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
Producten en diensten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
Vervoer					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Enkel woon-werkverkeer en zakenreizen zijn van toepassing en worden meegenomen in G4- EN 17.			

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Algemeen					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
Beoordeling leveranciers op milieueffecten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij" en 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"			
G4-EN32	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst worden door middel van milieucriteria.	Gedeeltelijk	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij" en 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Enkel de leveranciers waarmee Argenta sinds 2014 samenwerkt en waarbij Argenta een spend had van meer dan € 100.000 worden gerapporteerd.	
G4-EN33	Significante actuele en potentiële negatieve milieugevolgen in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij" en 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		
G4-EN34	Aantal klachten over de gevolgen voor het milieu ingediend, aangepakt en opgelost door middel van formele klachtenprocedures	Volledig	Er waren geen klachten inzake milieu ingediend mbt leveranciers		
Behandeling klachten milieueffecten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering	Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
Sociale prestatie indicatoren					
Tewerkstelling					

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		a) De bancaire sector is een belangrijke werkgever. Zie sectie b) Zie sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" c) Sectie 15.3. "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		
G4-LA1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent"		X
G4-LA2	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit	Volledig	Er is geen verschil in extralegale voordelen tussen voltijdse en deeltijdse medewerkers. In onderdeel 5.1.3. "Organisatie & talent" (Extra legale voordelen) verwijzen we duidelijk naar "Alle personeelsleden van de Argenta Groep".		
G4-LA3	Terugkeer en retentie na ouderschapsverlof, per geslacht.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent"		
Arbeidsrelatie					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Zie DMA Tewerkstelling.		
G4-LA4	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" Dit is onderdeel van de cao van de spaarbanken PC 308.		
Gezondheid en veiligheid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet materieel voor het duurzaamheidsverslag (financiële dienstverlener – geen productie-omgeving). Argenta heeft een preventieadviseur die op Gezondheid en Veiligheid toeziet.		
Training en opleiding					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" en sectie 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-LA9	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (Leren en ontwikkelen)		X
G4-LA10	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (Leren en ontwikkelen)		
G4-LA11	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	Gedeeltelijk	Sectie 5.3.4. "marketing en communicatie" en sectie 5.3.2 "Kantorennet België" en sectie 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Het proces zelf wordt weliswaar uitgelegd maar vanaf 2015 zullen de precieze gegevens omtrent hoeveel werknemers nu effectief een evaluatiegesprek hebben, accuraat worden bijgehouden	
Diversiteit en gelijke kansen					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (gelijkekansenbeleid en diversiteit)		
G4-LA12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (gelijkekansenbeleid en diversiteit)		X
Evenredige beloning voor vrouwen en mannen					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet van toepassing. Zie Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent". Barema's zijn vastgelegd in de CAO van de spaarbanken PC 308. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen mannen en vrouwen.		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Beoordeling leveranciers arbeidspraktijken					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij" (respect voor het leefmilieu) En 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015".		
G4-LA14	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst werden door middel van criteria uit de arbeidspraktijk	Gedeeltelijk	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij" (respect voor het leefmilieu) En 15.3 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Enkel de leveranciers waarmee Argenta sinds 2014 samenwerkt en waarbij Argenta een spend had van meer dan €100.000 worden gerapporteerd.	
G4-LA15	Significante actuele en potentiële negatieve gevolgen voor arbeidspraktijken in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Volledig	Sectie 15.2 "Engagement in de maatschappij" (respect voor het leefmilieu) En sectie 15.3 "duurzaamheidsactieplan".		
Behandeling klachten arbeidspraktijken					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		5.2.1 Compliance & integriteit		
G4-LA16	Aantal klachten over arbeidspraktijken ingediend, behandeld en opgelost door formele klachtenprocedures.	Volledig	Sectie 5.2.1. "Compliance & Integriteit" en sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (vertrouwenspersoon voor Argenta medewerkers)		X
Mensenrechtenindicatoren					
Investeringsbeleid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet van toepassing. Argenta heeft geen directe investeringsovereenkomsten afgesloten, die de bank-verzekeraar in de positie van mede-eigenaar in andere organisaties plaatst. Voor de beleggingen wordt verwezen naar het financieel sectorsupplement "Actief aandeelhouderschap" en bijhorende indicatoren G4-FS10 tot 12.		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Non-discriminatie					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit"			
G4-HR3	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (Extralegale voordelen)		
Vrijheid vereniging en collectieve arbeidsonderhandeling					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing. Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg is er geen significant risico op gevallen van belemmering van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandeling.			
Kinderarbeid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing. Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg is er geen significant risico op kindarbeid.			
Gedwongen of verplichte arbeid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing. Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg zijn er geen activiteiten van de groep die een aanzienlijk risico inhouden op gedwongen of verplichte arbeid.			
Beveiligingsprocedures					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing. Veiligheid is uitbesteed. Leveranciers voor veiligheid worden gescreend. Kantoren worden geadviseerd op veiligheid door de cel Panden van het hoofdkantoor.			

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Rechten inheemse bevolking					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing.	Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg en de positionering van Argenta naar gezinnen toe is er voor de activiteiten van de Groep geen aanzienlijk risico op schending van rechten van de inheemse bevolking.		
Evaluatie mensenrechten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing.	Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg en de positionering van Argenta naar gezinnen toe, is er voor de activiteiten van de Groep geen aanzienlijk risico op schending van mensenrechten.		
Beoordeling leveranciers mensenrechten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie sectie 5.4.2 "Duurzaam beleid voor aankoop van producten en uitbesteding van diensten". b) Sectie 5.4.2 "Duurzaam beleid voor aankoop van producten en uitbesteding van diensten". c) Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 5.4.2 "Duurzaam beleid voor aankoop van producten en uitbesteding van diensten".			
G4-HR10	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst werden door middel van criteria uit de mensenrechten	Niet gerapporteerd	Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 5.4.2 "Duurzaam beleid voor aankoop van producten en uitbesteding van diensten".		
G4-HR11	Significante actuele en potentiële negatieve gevolgen voor mensenrechten in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Volledig	Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 5.4.2 "Duurzaam beleid voor aankoop van producten en uitbesteding van diensten".		
Behandeling klachten mensenrechten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing.	Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg en de positionering van Argenta naar gezinnen toe, is er voor de activiteiten van de Groep geen aanzienlijk risico op schending van rechten van de inheemse bevolking.		



* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Maatschappelijke indicatoren					
Lokale gemeenschap					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 15.2. "Engagement in de maatschappij"		
G4-SO1	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek.	Volledig	Sectie 15.2. "Engagement in de maatschappij" (financiële geletterdheid en engagement voor een duurzamere samenleving)		
G4-SO2	Operaties met een aanzienlijk potentieel of daadwerkelijk negatieve effecten op lokale gemeenschappen.	Niet van toepassing	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).		
G4-FS13	Toegangspunten in dunbevolkte of economisch achtergestelde gebieden op type.	Volledig	Sectie 5.3.2 "Kantorennet België"		
G4-FS14	Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarme mensen te verbeteren.	Volledig	Sectie 15.2. "Engagement in de maatschappij" (financiële geletterdheid)		
Anti-Corruptie					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit"		
G4-SO3	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptie gerelateerde risico's.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit" Het reputatie- & integriteitsbeleid is geldig zowel voor de Argenta Groep als voor het zelfstandig distributienetwerk.		
G4-SO4	Communicatie en training op anti-corruptie policy en procedures.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit" Iedereen van de Argenta Groep is onderworpen aan e-learnings voor Deontologie, Compliance & Antiwitwas.		
G4-SO5	Bevestigde incidenten van corruptie en acties ondernomen.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit" Formele rapportering is hierover opgezet. Dit wordt vermeld in aparte anti-witwas rapporten.		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Publiek beleid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing.	Argenta neemt niet rechtstreeks deel aan de ontwikkeling van het publiek beleid. Dit is het terrein van de beroepsfederatie van de Belgische banken (Febelfin). Verder doet Argenta geen financiële en in natura bijdrage aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land.		
Concurrentiebelemmerend gedrag					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing.	Er zijn geen rechtszaken vanwege concurrentie belemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken.		
Compliance					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit"		
G4-S08	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.	Niet van toepassing	Geen boetes en niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.		
Beoordeling leveranciers met betrekking tot maatschappelijke gevolgen					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing.	Argenta koopt voornamelijk diensten aan. Het zet daarvoor een duurzaam aankoopproces op. Maatschappelijke gevolgen zijn niet relevant voor wat Argenta aankoopt.		
Behandeling klachten maatschappelijke gevolgen					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing	voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
Productverantwoordelijkheidsindicatoren					
Gezondheid en veiligheid van cliënten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
Informatie over producten en diensten					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.3.6 "Productmanagement"		
G4-PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	Volledig	Sectie 5.3.6 "Productmanagement"		
G4-PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat	Volledig	Sectie 5.3.6 "Productmanagement"		
G4-PR5	Beleid ten aanzien van cliënttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de cliënttevredenheid	Volledig	Sectie 5.1.2 "Proces Excellentie"		X
Marketingbeleid					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet relevant. Argenta heeft een sobere marketingstrategie met beperkte campagnes.			
Cliëntendata privacy					
DMA	Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. Rapporteer hoe de organisatie het materiaal aspect en zijn impact beheert. Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.3.7 " Contact Center en Personenbeheer" en Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit" (Klachtenbeheer in België, Klachtenbeheer in Nederland en klachtenbeheer in Luxemburg)		

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van cliënten en het kwijtraken van cliëntgegevens	Gedeeltelijk	Sectie 5.2.1. "Compliance & integriteit" (Klachtenbeheer in België, Klachtenbeheer in Nederland en klachtenbeheer in Luxemburg)	Voor het jaar 2014 zijn enkel de privacy-gerelateerde klachten m.b.t. de Belgische activiteiten opgenomen	X
Compliance					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit"			
G4-PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.	Niet van toepassing	Geen boetes & niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).		
Product portfolio					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	a) De impact van producten en diensten van Argenta op de cliënten en maatschappij dient als materieel beschouwd te worden. De rol van Argenta als motor in de economie wordt toegelicht in sectie 5.4.3 "Thesaurie en ALM" en 5.3.6 "Productmanagement" b) Argenta heeft een beleidslijn Thesaurie en Asset en Liability Management intern ter beschikking. De afdeling Risk Management binnen Argenta Groep monitort op de naleving ervan. De afdeling Compliance waakt over de domeinen witwas, fiscaal voorkomingsbeleid, MiFID-compliant handelen, toepassen van de gedragsregels en een correcte informatieverstrekking aan de cliënten. c) Beide afdelingen zijn niet betrokken in de operationele activiteiten van Argenta Groep.			
G4-FS6	Percentage van portfolio per business lijn per regio, grootte en sector.	Volledig	Sectie 5.3.1 "Rentabiliteit"		
G4-FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per business lijn en per doel.	Gedeeltelijk	Sectie 5.3.6 "Productmanagement"	In de andere productlijnen / pijler Sparen en betaen, Lenen en Verzekeren is dit moeilijk monetair te kwantificeren (bv. Gratis dienstverleningen rekeningen / kaarten). Deze werden in aantallen opgenomen in 5.3.6. Productmanagement	X

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.

Nr	GRI omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfsrevisor*
G4-FS8	Monetaire waarde van producten en diensten om een specifiek milieu voordeel te verkrijgen per businesslijn en per doel.	Niet van toepassing	Argenta biedt in de productlijnen Sparen en betalen, Lenen, Verzekeren en Beleggingen geen producten aan die een specifiek milieuvoordeel bieden. De haalbaarheid wordt verder bekeken.		
Audit					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing. Argenta focust op gezinnen, niet op bedrijven of overheden.			
Actief aandeelhouderschap (beheer van fondsen)					
DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	De benadering voor "Gezond beleggen" en de monetaire waarde van de fondsen worden besproken in sectie 5.4.3 "Thesaurie en ALM" en 15.3. "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"			
G4-FS10	Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met de welke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues.	Volledig	Sectie 5.4.3 "Thesaurie en ALM" – aan alle externe fondsenbeheerders.		X
G4-FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben.	Volledig	sectie 5.4.3 "Thesaurie en ALM" – minimumcriteria zijn van toepassing op alle fondsen.		X

* Zie sectie 17.3 voor controleverslag.



17.3. Controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

VERSLAG VAN DE BEDRIJFSREVISOR INZAKE HET BEPERKTE NAZICHT VAN CSR INDICATOREN GEPUBLICEERD IN HET GECOMBINEERD JAARVERSLAG VAN ARGENTA BANK- EN VERZEKERINGSGROEP NV PER 31 DECEMBER 2014

Aan de raad van bestuur

In onze bevoegdheid van bedrijfsrevisor van de vennootschap en ingevolge uw opdracht hebben we beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot een selectie van CSR indicatoren aangeduid met een symbool "X" in de GRI-indextabel ("de Gegevens") gepubliceerd in het Gecombineerd Jaarverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2014.

Net zoals vorig jaar rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV conform de richtlijnen van het "Global Reporting Initiative" (GRI) versie G4. Als gevolg hiervan zijn de Gegevens gedefinieerd volgens de laatste richtlijnen dd. Mei 2013 van het "Global Reporting Initiative" (GRI) G4 – "comprehensive". De Gegevens zijn van toepassing voor Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank NV, het bijkantoor in Nederland, Argenta Nederland NV, Argenta Luxembourg SA, Argenta Assuranties NV, Argenta-Life Nederland NV en Argenta Life Luxembourg SA). De kantoren worden niet mee opgenomen omdat ze onder de directe verantwoordelijkheid van de zelfstandige kantoorhouders vallen.

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de Gegevens met betrekking tot 2014. De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze Gegevens. De overige indicatoren en informatie opgenomen in het Gecombineerd Jaarverslag zijn geen onderdeel van deze beoordelingsopdracht. Verder verstrekken wij geen zekerheid bij de haalbaarheid van de in het verslag opgenomen toekomstgerichte informatie zoals doelstellingen, verwachting en ambities van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV is verantwoordelijk voor het opmaken van het Gecombineerd Jaarverslag in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. Verder is het bestuur verantwoordelijk voor de gerapporteerde inspanningen en resultaten op het gebied van duurzaamheid, de voorbereiding van de Gegevens op zichzelf, en het toepassen van de G4 richtlijnen van het "Global Reporting Initiative" (GRI).

Deze verantwoordelijkheid omvat het kiezen en toepassen van gepaste meetmethoden ter voorbereiding van de Gegevens, de betrouwbaarheid van de onderliggende informatie en het gebruik van assumpties en redelijke schattingen. Daarenboven omvat de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur ook het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem en procedures relevant voor het opmaken van de Gegevens.



Reikwijdte van het beperkt nazicht (beoordeling)

Wij hebben een beperkt nazicht uitgevoerd overeenkomstig de International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information" om te beoordelen of de Gegevens voorbereid werden in lijn met de GRI richtlijnen.

Onze belangrijkste beoordelingswerkzaamheden bestonden uit:

- *Het verkrijgen van inzicht in de opzet en de werking van de systemen en methoden gebruikt voor het verzamelen en verwerken van de Gegevens, de classificatie, consolidatie en validatie van deze Gegevens en het beoordelen van de effectieve werking van deze systemen gebruikt voor de bepaling van de Gegevens;*
- *Het afnemen van interviews met verantwoordelijke personen;*
- *Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen om de betrouwbaarheid van de Gegevens te toetsen en het uitvoeren van controles op de consolidatie van deze Gegevens.*

De reikwijdte van een beperkt nazicht is aanzienlijk geringer. Daarom stelt het beperkt nazicht ons niet in staat redelijke zekerheid te verkrijgen dat wij kennis zullen krijgen van alle aangelegenheden van materieel belang die naar aanleiding van een controle mogelijk worden onderkend. Bijgevolg brengen wij geen controleoordeel tot uitdrukking.

Verklaring

Wij hebben, op basis van het door ons uitgevoerd beperkt nazicht, geen kennis van feiten welke ons doen geloven dat de Gegevens niet in alle materieel belangrijke opzichten opgesteld werden volgens de GRI richtlijnen.



Diegem, 18 maart 2015

De bedrijfsrevisor

DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. CVBA

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx

18. Contactgegevens

Het jaarverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, het Frans en het Engels. Vragen in verband met de verspreiding van deze verslagen kunt u richten aan:

18.1. Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Belgiëlei 49-53
 B-2018 Antwerpen
 Tel: +32 3 285 50 65
 Fax: +32 3 285 51 89
www.argenta.be
pers@argenta.be

18.2. Klachtenbeheer

Bij een klacht of bemerking over de dienstverlening van de Argenta Groep, kan u in eerste instantie contact opnemen met de kantoorhouder van het kantoor waar u cliënt 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, zowel voor de activiteiten van de Bankpool als voor de activiteiten van de Verzekeringspool.



Klachtenbeheer

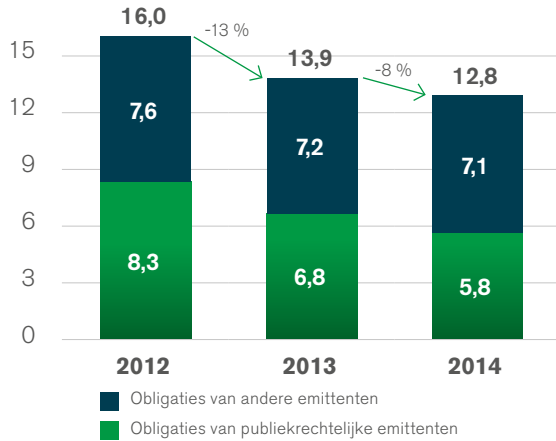
Belgiëlei 49-53
 B-2018 Antwerpen
 Tel: +32 3 285 56 45
 Fax: +32 3 285 55 28
klachtenbeheer@argenta.be

In lijn met Argenta's duurzaamheidsfilosofie, is dit verslag gedrukt op Cocoon Silk (volledig gerecycleerd papier). De gebruikte inkt is gemaakt op basis van plantaardige olie en zijn bovendien solventvrij.

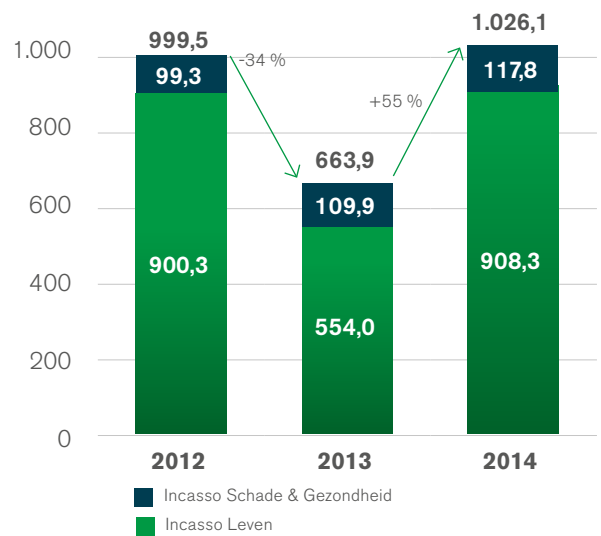


Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

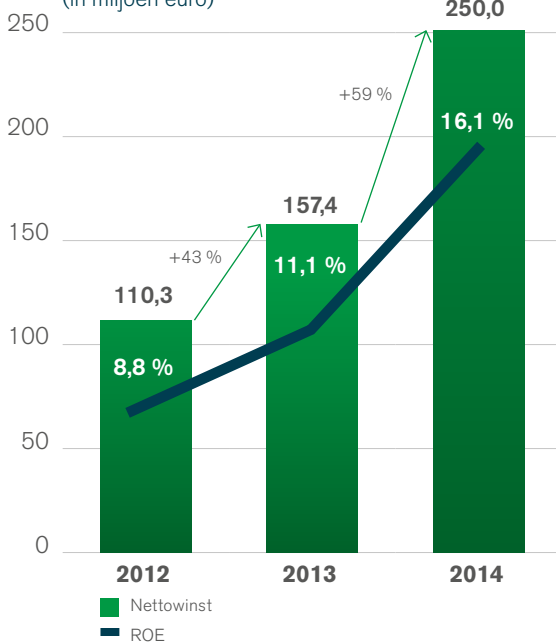
Obligaties en andere vastrentende effecten in beleggingsportefeuille (in miljard euro)



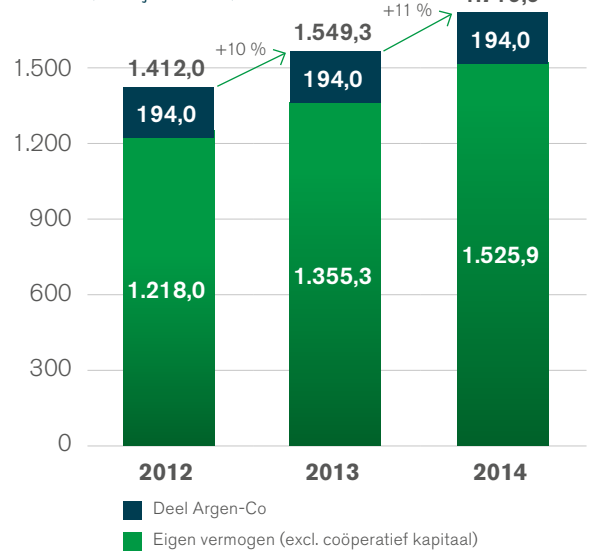
Incasso verzekeringen (in miljoen euro)



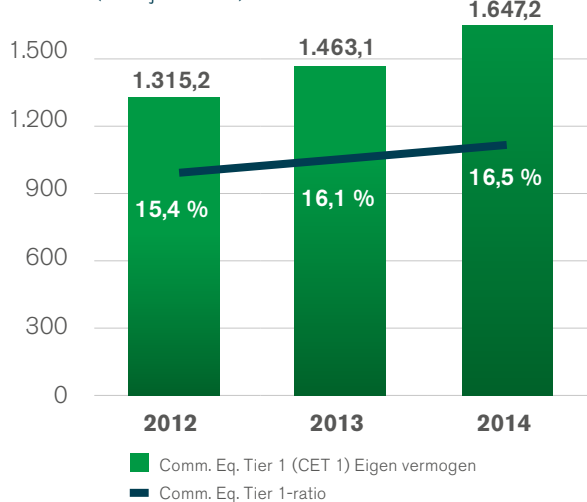
Nettowinst en ROE (in miljoen euro)



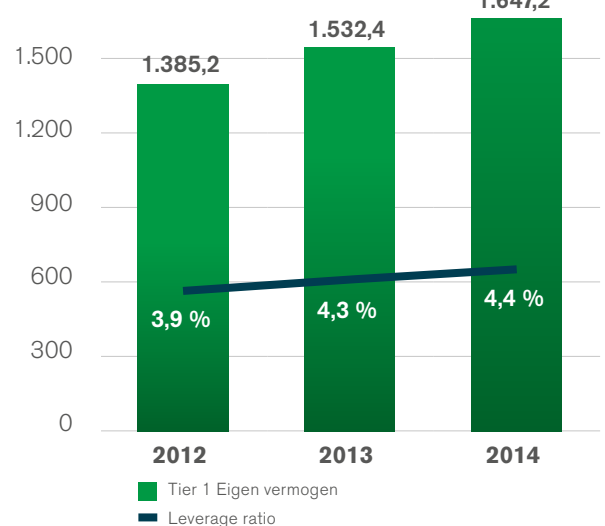
Eigen vermogen op balans (in miljoen euro)



Kernkapitaal (CET 1) en ratio (in miljoen euro)



Tier 1 eigen vermogen en leverage (in miljoen euro)





Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

pers@argenta.be

Uw appeltje voor de dorst ▪ www.argenta.be