



# Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Activiteiten- en duurzaamheidsverslag

# 2017



# Inhoud

<b>1. Eenvoud en snelheid</b>	<b>6</b>		
<b>2. Mijlpalen 2017</b>	<b>10</b>		
<b>3. Kerncijfers en financiële resultaten 2017</b>	<b>18</b>		
3.1 Kerncijfers 2017	18		
3.2 Balans	22		
3.3 Resultatenrekening	24		
3.4 Geconsolideerd totaal resultaat	25		
<b>4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht</b>	<b>28</b>		
4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co	28		
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	28		
4.3 Argenta Spaarbank	29		
4.4 Argenta Assuranties	31		
<b>5. Klantbeleving centraal!</b>	<b>34</b>		
5.1 Argenta als financiële partner van gezinnen en particulieren	34		
5.2 Argenta's productaanbod	35		
5.3 Kantorennet	39		
5.4 IT als motor van de transactieverwerking en de digitalisering	41		
5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving	41		
<b>6. Organisatie &amp; Talent</b>	<b>44</b>		
6.1 Argenta's duurzaam HR-beleid zet in op 'Gezonde Groei'	44		
6.2 Overzicht van de Argenta-medewerkers	46		
6.3 Loonpolitiek	47		
6.4 Medewerkers Opinie-Onderzoek	50		
6.5 Leren en ontwikkelen	50		
6.6 Gelijkekansenbeleid en diversiteit	51		
<b>7. Argenta en Duurzaamheid</b>	<b>56</b>		
7.1 Het duurzame beleid van Argenta anno 2017	56		
7.2 Materiële onderwerpen en stakeholdersbevragingen	59		
7.3 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020	62		
7.4 Duurzame insteek van de eigen Argenta beleggingsportefeuille	67		
7.5 Duurzame insteek van de beleggingsfondsen	68		
7.6 Duurzaam leveranciersbeleid	71		
7.7 Risicobeheersing	73		
7.8 Ethiek en integriteit	75		
		7.9 Taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen	76
		7.10 Onderschreven principes inzake duurzaamheid	76
		7.11 Lidmaatschap in het kader van duurzaamheid	77
		7.12 Belangenvertegenwoordiging in beroepsorganisaties	77
		7.13 Rapporteringsbasis	78
		7.15 Controle Bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren	80
		<b>8. Corporate Governance</b>	<b>84</b>
		8.1 Werking en samenstelling van de raden van bestuur	84
		8.2 Adviesorganen van de raden van bestuur	85
		8.3 Directiecomités en effectieve leiding van Argenta	87
		8.4 Geschiktheid en evaluatie	88
		8.5 Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders	88
		8.6 Bedrag van de vergoedingen van de leiding	88
		8.7 Informatie over diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités van Argenta per 31/12/2017	89
		<b>9. Contactgegevens</b>	<b>91</b>
		9.1 Inlichtingen	91
		9.2 Klachtenbeheer	91
		9.3 Overzicht van de Argenta-vennootschappen	91
		<b>10. GRI Inhoud Index</b>	<b>92</b>

Dit activiteiten- en duurzaamheidsverslag betreft Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en zijn dochterondernemingen Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, Argenta Asset Management nv evenals de bijkantoren in Nederland. Ze vormen samen de Argenta Groep of Argenta.

Het duurzaamheidsverslag is geïntegreerd in het Activiteiten- en duurzaamheidsverslag. De informatie die betrekking heeft op duurzaamheid, is groen omkaderd.

Verdere informatie over de wettelijke jaarverslagen van de Argenta-vennootschappen is beschikbaar op [www.argenta.be](http://www.argenta.be)



1

Eenvoud en snelheid

# 1. Eenvoud en snelheid

## GRI 102-14



Argenta is over het voorbije jaar, in meerdere betekenissen van het woord, een werf geworden.

Op 6 november werd in aanwezigheid van minister van Financiën Johan Van Overtveldt en Antwerps burgemeester Bart De Wever de eerste spade gestoken voor het bouwproject waarmee Argenta tegen 2021 een geheel nieuwe of deels vernieuwde kantooromgeving wil creëren aan de Belgiëlei te Antwerpen.

Met het oog hierop werden tussen Argenta en zijn familiale hoofdaandeelhouder Investar een aantal overeenkomsten gesloten waarin Argenta alle panden aan de Belgiëlei aan Investar verkoopt, die ze vervolgens zal samenvoegen tot een nieuwe campus, door aanpalende gronden en gebouwen tussen de Belgiëlei, de Lamorinièrestraat en de Van Diepenbeekstraat met elkaar te verbinden.

De eengemaakte campus wordt met pleinen, groen en ontmoetingscentra en 35.000 vierkante meter kantoren voor potentieel 1.400 medewerkers 'een soort dorp in de stad', zegde architect Greet Draulans bij de persvoorstelling.

Argenta zal – na realisatie – de site van Investar huren en creëert aldus ruimte voor groei en vooral flexibiliteit.

Maar ook in een minder letterlijke betekenis van het woord is Argenta een werf geworden.

Het vernieuwde directiecomité heeft alle zeilen bijgezet om een transformatieproces te lanceren. Daartoe werd de commerciële en digitale strategie van de Groep bijgesteld en gepreciseerd, en werden belangrijke herschikkingen doorgevoerd in de organisatie om op een snelle en wendbare manier resultaten te kunnen neerzetten.

Argenta staat voor de uitdaging om een inhaalbeweging te maken inzake digitalisering, en daaraan gekoppeld zijn servicemodel te herdenken. Op dat vlak investeert Argenta fors in een nieuw performant IT-platform, dat in 2018 volledig operationeel moet zijn, en waarop in de toekomst nieuwe digitale diensten kunnen worden uitgebouwd.

Argenta wil dat blijvend doen op een basis van fysieke nabijheid en lokale verankering. Ook in de toekomst wil Argenta de beste financiële dienstverlener voor particulieren en gezinnen blijven, met een breed netwerk van lokale agentschappen, maar tevens rekening houdend met de evoluerende klantenverwachtingen inzake adviesverlening en gebruiksgemak.

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

Zulke transformatie is voor iedere onderneming, ook voor Argenta, een huzarenstuk. Alle beschikbare middelen en mensen zullen daartoe moeten worden ingezet.

Maar ongeacht alle strategische en tactische projecten en plannen wil Argenta trouw blijven aan zijn basisfilosofie en kernwaarden : familiaal, klantgedreven, ondernemend en dichtbij, transparant en eenvoudig. Culture eats strategy for breakfast.

Van al deze ondernemingswaarden is er één boven alle andere van belang om die snelheid en wendbaarheid te (her)winnen: eenvoud! Van die regel van de eenvoud was Karel Van Rompuy indertijd een fanatieke volgeling, en het blijft onverkort Argenta's ticket voor succes.

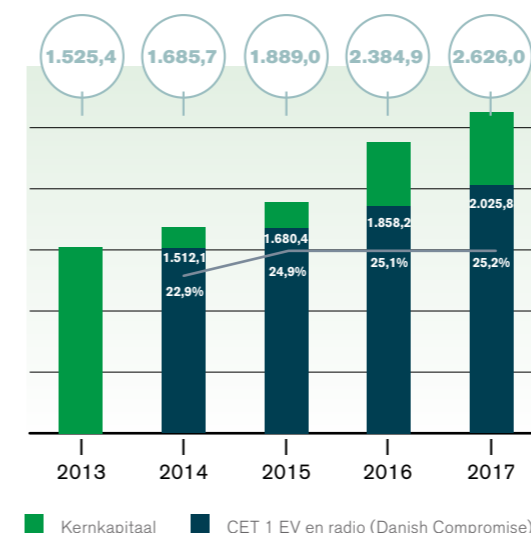
Eenvoud en snelheid zijn twee handen op één buik. Wat we eenvoudig doen, kunnen we ook snel doen. En wat we snel willen doen, zullen we eenvoudig moeten doen.

Assuralia, de beroepsvereniging van de verzekeraars, heeft eind 2017 de resultaten van een enquête gepubliceerd waarin aan een ruim publiek gevraagd werd welke de belangrijkste eigenschap van de ideale verzekeraar is. Daar moest dat publiek blijkbaar niet lang over nadenken: "De ideale verzekeraar handelt snel en zonder veel gedoe".

Snel en zonder gedoe, dichter kan je niet komen bij het imago van Argenta.

De resultaten over het jaar 2017 waren meer dan bevredigend. De nettowinst (IFRS) van Argenta daalde van 246,3 miljoen euro naar 193,4 miljoen euro. Het extreem lagerenteklimaat had een duidelijke

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



lijk effect op de inkomsten en de voortgezette investeringen in digitalisering en professionalisering van de adviesverlening zetten druk op de kosten, maar de kosten-opbrengstenratio bleef met 58% nog steeds onder controle. De bankenheffing niet inbegrepen bedroeg de kosten-opbrengstenratio 46%.

Het regulatorisch kern eigen vermogen groeide in 2017 met 9% van 1 858 miljoen euro naar 2 026 miljoen euro. De common equity tier 1-ratio (CRR scope) evolueerde van 20,1 % naar 19,3% (Basel III, phased in met floor) en van 25,1% naar 25,2% (Basel III phased in zonder floor).

De eigenvermogenspositie van Argenta is het resultaat van een volgehouden autofinancieringspolitiek en is de basis van zijn sterke kredietwaardigheid en zijn status als één der veiligste banken onder toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB). De kredietbeoordelaar Standard & Poor's bevestigde in 2017 Argenta's A-

rating, en verhoogde outlook ervan van stabiel naar positief.

De Europese Bank Autoriteit (EBA) hield de balansen van de 132 Europese systeemrelevante banken tegen het licht. Hierin komt Argenta als de sterkst gekapitaliseerde retailbank van België uit de bus en met een kapitaalratio van 24,3 % einde juni 2017, behoort Argenta tot de best gekapitaliseerde banken van Europa.

Einde 2017 heeft Dirk Van Rompuy zijn bestuursmandaten bij Argenta neergelegd en heeft

Argenta afscheid genomen van zijn langst zetelende bestuurder. Dirk werd aangesteld tot lid van de raad in het jaar 1971 en is sedertdien ononderbroken bestuurder, gedurende 46 jaar.

Dirk was een bijzonder loyale bestuurder en focuste op de continuïteit van het familiaal karakter en ook op de unieke filosofie van Argenta, zonder blind te zijn voor marktontwikkelingen en evoluties inzake klantenvoorkeur.

Hij blijft uiteraard bestuurder bij Investar en actief betrokken als hoofdaandeelhouder van Argenta.

Dirk werd opgevolgd door Marc van Heel die in november 2017 werd benoemd als niet-uitvoerend bestuurder van de raden van bestuur van Argenta en Investar en als lid van de risicocomités.

Marc heeft ruim 30 jaar ervaring in directie- en bestuurdersfuncties in de

Nederlandse financiële sector (o.a. bij PIMCO, GSAM, BlackRock en JP Morgan) en werkte vanaf 2016 als adviseur voor De Nederlandsche Bank. Met zijn kennis en ervaring van de Nederlandse bank- en verzekeringsmarkt, een belangrijke afzetmarkt voor Argenta op vlak van hypotheeken en daaraan gekoppelde verzekeringsproducten, alsmede een ruime kennis van en ervaring met pensioenspaarfondsen, institutionele beleggingen en vermogensbeheer is hij een echte versterking voor Argenta's raad.

Argenta is één van de sterkste merken op de Belgische financiële markt, zowel voor banken als voor verzekeringsondernemingen. Ook in Nederland zal op die merkbekendheid en –reputatie worden ingezet. Het beschikt over een stabiele aandeelhouder, een bijzonder comfortabel eigen vermogen, en een grote groep toegewijde medewerkers, zowel intern als in de kantoren.

Argenta kan het gevecht om de complexiteit van zijn concurrenten niet winnen, maar als het van de eenvoud én snelheid het uitgangspunt voor zijn toekomstige werking kan maken, zijn er weinig concurrenten die het van Argenta zullen kunnen winnen.

**Jan Cerfontaine**  
Voorzitter raad van bestuur



# 2

## Mijlpalen 2017

## 2. Mijlpalen 2017

### Nieuwe CFRO Nederland

01/02/2017

Sander Blommaert start als lid van de effectieve leiding van Argenta Nederland. Hij is in de Nederlandse bijkantoren van Argenta verantwoordelijk voor boekhouding, financiën, operationeel risicobeheer, compliance en leveranciersbeheer.



### Nieuwe CIDO

01.04.2017

Geert Van Hove start als bestuurder en lid van het directiecomité van Argenta. Hij is als Chief Information & Digital Officer verantwoordelijk voor de informatica-infrastructuur, de architectuur en applicaties van de onderneming en hun beveiliging. Zijn belangrijkste opdracht is om Argenta ook digitaal op de kaart te zetten.

### Mijlpaal voor Argenta huisfondsen

29.06.2017

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



Team Product management

### Lancering cafetariaplan

29.03.2017

Argenta geeft zijn medewerkers de mogelijkheid om in te stappen in een cafetariaplan waarbij de medewerkers zelf een gedeelte van hun loonpakket samenstellen. Individuele behoeften en wensen staan hierbij centraal. Op het menu staan onder andere een leasefiets, een treinabonnement of een upgrade ervan, laptops, gsm's, verhoogde kinderbijslag, opleidingen en bijkomende vakantiedagen. Argenta geeft extra ondersteuning aan duurzame opties.

### 'Beste koop' van Test-Aankoop voor Argenta's Familiale bescherming

01/09/2017

Op basis van 59 criteria die belangrijk zijn voor de gemiddelde consument werden 20 contracten door Test-Aankoop doorgelicht.

Argenta's Familiale bescherming krijgt het label "beste koop" omwille van de goede prijs-kwaliteitsverhouding.

### Fusie Argenta-Life Nederland en Argenta Assuranties

31/07/2017

Argenta-Life Nederland fuseert met Argenta Assuranties en wordt omgevormd tot Nederlands bijkantoor van Argenta Assuranties. De fusie leidt tot een kostenreductie en garandeert een betere dienstverlening aan de klant.



### Update Strategie Argenta 2020

20/09/2017

Het directiecomité herbevestigt de Strategie Argenta 2020: Argenta streeft ernaar om zich te profileren als een efficiënte klantgedreven organisatie met een innovatief en digitaal productaanbod op maat van gezinnen en particulieren, met meer focus op inkomsten uit fees, een organisatie waarin kantoren nog meer dan nu al het geval is een adviserende rol opnemen, hierin ondersteund door digitale servicing en door de hoofdzetel. De kantoren, de hoofdzetel en de digitale kanalen staan samen in voor een zo efficiënt mogelijke dienstverlening aan de klant.

### Bevestiging A-/A-2 met positieve outlook

19/09/2017

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

## Succesvolle effectiveringstransactie Green Apple

**03/10/2017**

Omdat de vraag naar woonkredieten momenteel de groei in spaartegoeden overtreft, geeft Argenta Spaarbank effecten uit met de naam Green Apple 2017-I-NHG. Deze uitgifte heeft Nederlandse woonkredieten met Nederlandse hypotheekgarantie als onderpand. Zo werden in totaal voor 1,2 miljard euro effecten geplaatst bij meer dan 30 institutionele investeerders.

Daardoor heeft Argenta ruimte om verder te groeien en beschikt het over een bijkomende vorm van financiering naast de aangetrokken spaargelden van de gezinnen en particulieren.

## Anti-discriminatie-beleid

**24/10/2017**

Argenta keurt een anti-discriminatiebeleid goed om te verzekeren dat:

- elke Argenta-medewerker dezelfde kansen en mogelijkheden krijgt om zijn of haar werk te verrichten en om zich binnen de organisatie te ontplooiën;
- elke Argenta-klant gelijk behandeld en gerespecteerd wordt.

En dit ongeacht leeftijd, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke staat, geslacht, vermogen, politieke of syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, seksuele geaardheid, sociale, culturele of etnische afkomst of eventuele handicap.

## Eerste spadesteek van de renovatie en uitbreiding van de hoofdzetel

**06/11/2017**

Burgemeester Bart De Wever en minister van Financiën Johan Van Overtveldt geven samen met Marc Lauwers en Bart Van Rompuy de eerste spadesteek voor de renovatie en uitbreiding van de hoofdzetel in Antwerpen. Er zal tegen 2021 een nieuwe campus verrijzen met 35.000 vierkante meter kantooroppervlakte en 7.000 vierkante meter pleinen en buitenruimte.

Het bouwproject geeft Argenta de gelegenheid om alle medewerkers terug samen te brengen op één campus, met veel aandacht voor 'het nieuwe werken', ontmoetingsplekken, licht en groen. Er is gekozen om energiezuinig te bouwen met duurzame materialen en technieken.



## Nieuwe app

**04/10/2017**

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

## Strategiemeeting rond duurzaamheid

**25/10/2017**

Het directiecomité wijdt een strategische meeting specifiek aan duurzaamheid en legt de prioriteiten voor Argenta inzake duurzaamheid vast, mede op basis van de resultaten van een duurzaamheidsbevraging bij de Argenta-klanten, -medewerkers, -bestuurders en -aandeelhouders.

## Argenta bij meest robuuste banken van Europa

**24/11/2017**

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

## Marc van Heel: nieuwe bestuurder

**21/11/2017**

Marc. B. M. van Heel werd in november 2017 benoemd als niet-uitvoerend bestuurder van de raden van bestuur van Argenta en Investar en als lid van de risicocomités.

Marc van Heel heeft ruim 30 jaar ervaring in directie- en bestuurdersfuncties in de Nederlandse financiële sector (o.a. bij PIMCO, GSAM, BlackRock en JP Morgan) en werkte vanaf 2016 als adviseur voor De Nederlandsche Bank.



## Ecologische auto- en fietsleningen

**21/12/2017**

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

## Warmste Week

**21/12/2017**

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



**Bankshopper.be** ✓

## Argenta-pensioenspaarfonds haalt beste rendement

**31/12/2017**

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

## Uitbreiding openingstijden contactcenter

**01/12/2017**

Om zijn klanten nog beter van dienst te zijn, breidt Argenta de openingstijden van het contactcenter uit. Het contactcenter is nu bereikbaar van 08.30 tot 20.30 uur op weekdays en van 09.00 tot 12.00 uur op zaterdag.

## Argenta wint Bank Award

**04/12/2017**

Spaargids reikt vier Bank Awards uit na zijn jaarlijkse enquête over de tevredenheid van klanten over hun bank. Argenta wint de Spaargids Bank Award voor Algemene tevredenheid met een mooie score van 8,7/10!



## Mijlpaal voor public banking

**31/12/2017**

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







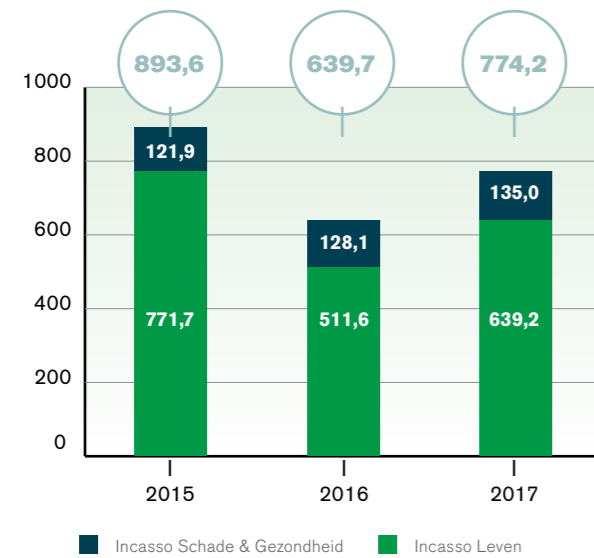
# 3. Kerncijfers en financiële resultaten 2017

GRI 102-7, 201-1, FS 6

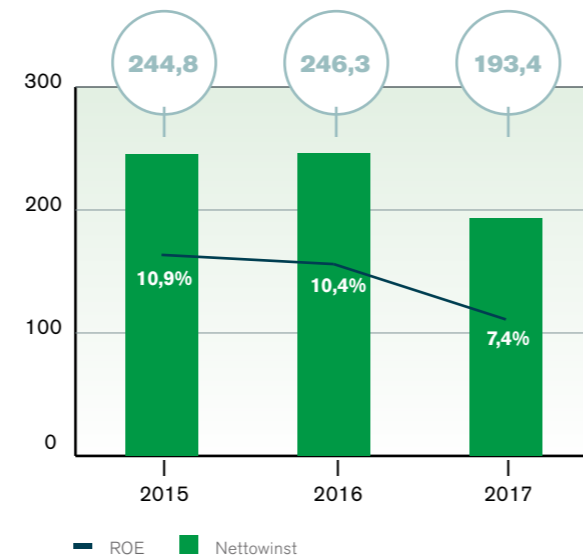
## 3.1 Kerncijfers 2017



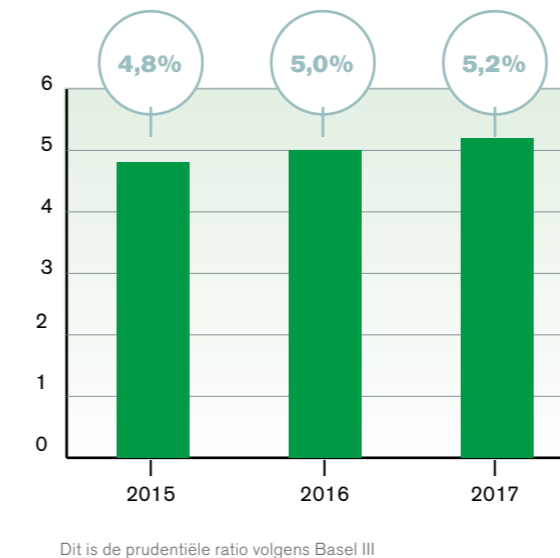
**Incasso verzekeringen** (in miljoen euro)



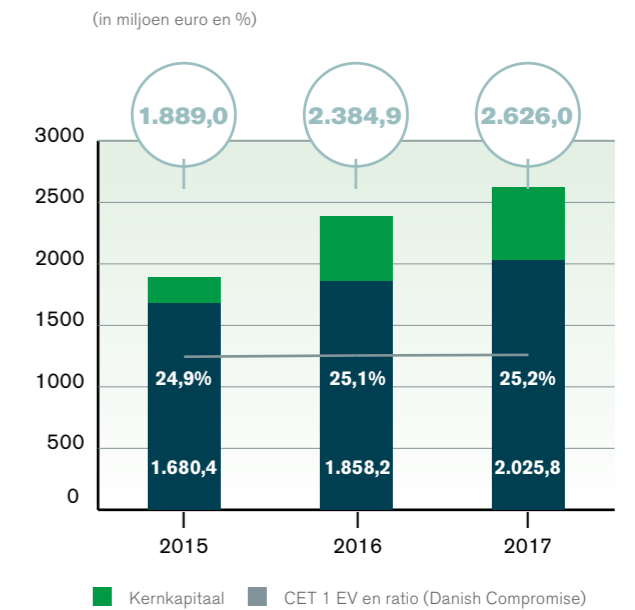
**Nettowinst & ROE** (in miljoen euro en %)



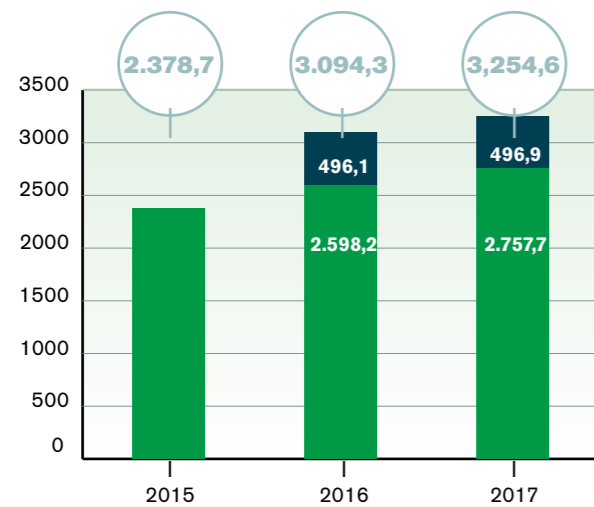
**Leverage ratio** (in %)



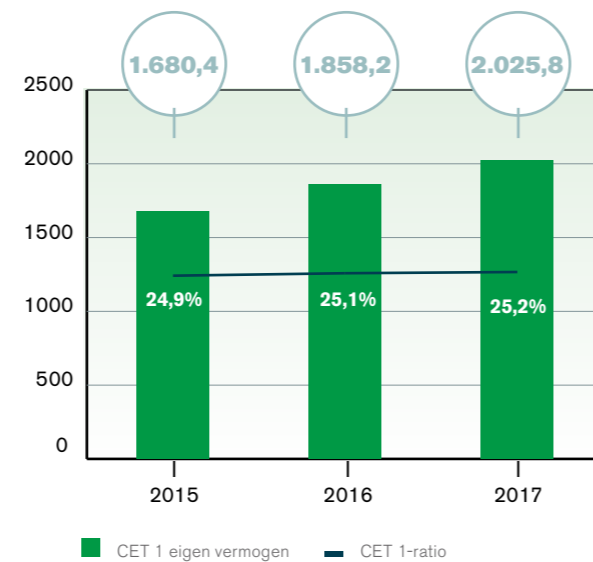
**Kernkapitaal en Common Equity Tier 1-ratio**



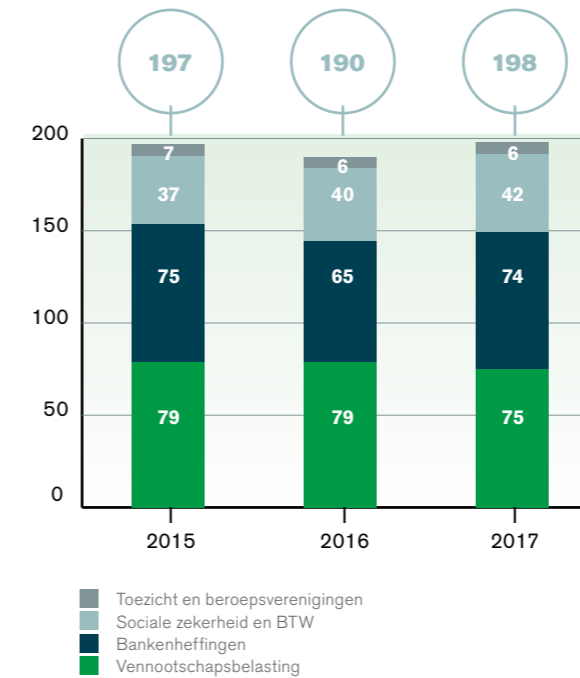
**Eigen vermogen** (in miljoen euro)



**Common Equity Tier 1 eigen vermogen & ratio** (in miljoen euro en %)



**Taksen en bijdragen aan overheid, toezichhouders en beroepsverenigingen** (in miljoen euro)



### 3.2 Balans

Activa	31/12/16	31/12/17
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij (centrale) banken	919.220.829	<b>1.082.339.452</b>
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	9.322.870	<b>11.472.666</b>
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	1.838.776.145	<b>2.157.057.436</b>
Voor verkoop beschikbare financiële activa	10.697.092.080	<b>10.818.154.521</b>
<b>Leningen en vorderingen</b>	<b>27.493.503.668</b>	<b>28.704.074.945</b>
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	3.386.000	<b>25.166.000</b>
Leningen en vorderingen op andere cliënten	27.490.117.668	<b>28.678.908.945</b>
<b>Tot einde looptijd aangehouden financiële activa</b>	<b>614.660.002</b>	<b>651.172.929</b>
Derivaten gebruikt ter afdekking	49.455.484	<b>102.427.643</b>
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	310.184.988	<b>122.822.732</b>
<b>Materiële vaste activa</b>	<b>14.502.513</b>	<b>14.272.763</b>
Gebouwen, terreinen, uitrusting	12.510.766	<b>12.721.727</b>
Vastgoedbeleggingen	1.991.747	<b>1.551.036</b>
<b>Goodwill en andere immateriële activa</b>	<b>158.015.549</b>	<b>163.925.015</b>
Goodwill	98.150.460	<b>98.150.460</b>
Andere immateriële activa	59.865.089	<b>65.774.555</b>
<b>Belastingvorderingen</b>	<b>6.149.310</b>	<b>8.166.268</b>
<b>Activa uit hoofde van verzekerings- en herverzekeringscontracten</b>	<b>6.955.954</b>	<b>16.001.856</b>
<b>Andere activa</b>	<b>174.083.744</b>	<b>216.379.445</b>
Activa aangehouden voor verkoop	17.709.200	<b>0</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>42.309.632.336</b>	<b>44.068.267.670</b>

Verplichtingen en eigen vermogen	31/12/16	31/12/17
Deposito's van centrale banken	0	<b>0</b>
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	4.434	<b>3.408.123</b>
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	1.839.774.645	<b>2.157.057.436</b>
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	34.338.350.794	<b>35.743.060.891</b>
Deposito's van kredietinstellingen	273.689.986	<b>246.406.219</b>
Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen	31.548.613.376	<b>32.348.444.684</b>
In schuldbewijzen belichaamde schulden inclusief kasbons	1.209.485.536	<b>1.911.606.586</b>
Achtergestelde verplichtingen	660.464.000	<b>596.596.220</b>
Andere financiële verplichtingen	646.097.896	<b>640.007.181</b>
Derivaten gebruikt ter afdekking	557.592.276	<b>384.310.450</b>
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	0	<b>0</b>
Voorzieningen	12.050.566	<b>4.817.537</b>
<b>Belastingverplichtingen</b>	<b>162.347.157</b>	<b>88.943.036</b>
<b>Passiva uit hoofde van verzekerings- en herverzekeringscontracten</b>	<b>2.593.229.768</b>	<b>2.699.732.551</b>
<b>Andere verplichtingen</b>	<b>208.085.710</b>	<b>229.252.193</b>
<b>Totaal verplichtingen</b>	<b>39.711.435.352</b>	<b>41.310.582.218</b>
<b>Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders</b>	<b>2.598.167.691</b>	<b>2.757.673.371</b>
<b>Eigen vermogen toewijsbaar aan de minderheidsbelangen</b>	<b>29.293</b>	<b>12.082</b>
<b>Totaal eigen vermogen en minderheidsbelang</b>	<b>2.598.196.984</b>	<b>2.757.685.453</b>
<b>Totaal verplichtingen, minderheidsbelang en eigen vermogen</b>	<b>42.309.632.336</b>	<b>44.068.267.670</b>

### 3.3 Resultatenrekening

Geconsolideerde winst- en verliesrekening	31/12/16	31/12/17
<b>Financiële en exploitatiebaten en -lasten</b>	686.916.886	<b>627.470.356</b>
<b>Netto rentebaten</b>	666.410.810	<b>575.021.489</b>
Rentebaten	1.053.001.389	<b>953.654.296</b>
Rentelasten	-386.590.579	<b>-378.632.807</b>
<b>Baten uit dividenden</b>	3.333.497	<b>3.404.169</b>
<b>Netto baten uit provisies en vergoedingen</b>	-41.664.437	<b>-44.833.631</b>
Baten uit provisies en vergoedingen	97.302.330	<b>116.803.309</b>
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-138.966.767	<b>-161.636.940</b>
<b>Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening</b>	12.516.840	<b>30.142.016</b>
<b>Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden</b>	-7.331.988	<b>-1.253.896</b>
<b>Winsten en verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties</b>	4.084.285	<b>2.873.055</b>
<b>Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa</b>	539.705	<b>43.023</b>
<b>Netto technisch resultaat uit verzekeringscontracten</b>	666.417	<b>12.012.919</b>
Inkomsten uit uitgegeven verzekeringscontracten	375.087.329	<b>385.139.989</b>
Uitgaven met betrekking tot verzekeringcontracten	-374.420.912	<b>-373.127.069</b>
<b>Ander exploitatieresultaat</b>	48.361.757	<b>50.061.211</b>
Baten uit exploitatie	50.240.247	<b>52.060.430</b>
Lasten uit exploitatie	-1.878.489	<b>-1.999.219</b>
<b>Administratiekosten</b>	-319.935.354	<b>-348.988.064</b>
Personeelsuitgaven	-71.339.284	<b>-75.352.357</b>
Algemene en administratieve uitgaven	-248.596.070	<b>-273.635.706</b>
<b>Afschrijvingen</b>	-27.901.341	<b>-24.902.106</b>
Materiële vaste activa	-6.239.733	<b>-5.299.355</b>
Vastgoedbeleggingen	-38.883	<b>-35.783</b>
Immateriële activa	-21.622.725	<b>-19.566.968</b>
<b>Opname en terugname van voorzieningen</b>	-1.643.778	<b>9.337.951</b>
<b>Bijzondere waardeverminderingen</b>	-753.756	<b>6.121.295</b>
Voor verkoop beschikbare financiële activa	4.212.714	<b>-222.504</b>
Leningen en vorderingen	-4.966.470	<b>6.343.799</b>
Goodwill	0	<b>0</b>
<b>Resultaat op activa aangehouden voor verkoop</b>	-3.710.057	<b>565.005</b>
<b>Resultaat voor belastingen</b>	332.972.600	<b>269.604.438</b>
<b>Winstbelastingen</b>	-86.624.091	<b>-76.158.278</b>
<b>Nettoresultaat</b>	246.348.508	<b>193.446.160</b>
<b>Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders</b>	246.347.347	<b>193.445.301</b>
<b>Nettoresultaat minderheidsbelangen</b>	1.161	<b>858</b>

### 3.4 Geconsolideerd totaal resultaat

Toelichting 'andere elementen van het totaalresultaat'	31/12/2016	31/12/2017
<b>Nettoresultaat</b>	246.348.509	<b>193.446.160</b>
Toewijsbaar aan de aandeelhouders	246.347.347	<b>193.445.301</b>
Minderheidsbelangen	1.161	<b>858</b>
<b>Andere elementen van het totaalresultaat die later niet geherclassificeerd kunnen worden naar de winst- en verliesrekening</b>		
Actuariële resultaten op de verplichtingen onder de toegezegde pensioenregeling	0	<b>-1.415.782</b>
<b>Andere elementen van het totaalresultaat die later geherclassificeerd kunnen worden naar de winst- en verliesrekening</b>		
Herwaardering tegen reële waarde	2.832.592	<b>-15.561.960</b>
voor verkoop beschikbare financiële activa	-266.282	<b>-68.892.008</b>
uitgestelde belastingen	3.098.874	<b>53.330.048</b>
Kasstroomafdekking	299.086	<b>3.038.690</b>
reële waarde afdekkinginstrument	398.781	<b>4.051.587</b>
uitgestelde belastingen	-99.695	<b>-1.012.897</b>
	3.131.678	<b>-12.523.270</b>
<b>Totaal andere elementen van het totaalresultaat</b>	3.131.678	<b>-13.939.052</b>
<b>Totaalresultaat</b>	249.480.186	<b>179.507.107</b>
Toewijsbaar aan de aandeelhouders	249.479.013	<b>179.506.279</b>
Minderheidsbelangen	1.172	<b>828</b>

# 4

## Argenta- groepsstructuur en activiteiten- overzicht





## 4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-10, 102-45, FS 14

### 4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co

De aandelen van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep worden voor 86,69 % aangehouden door de Investeringsmaatschappij Argenta nv (hierna **Investar**), een gemengde financiële holding, en voor 13,31 % door Argenta Coöperatieve cvba (hierna **Argen-Co**).

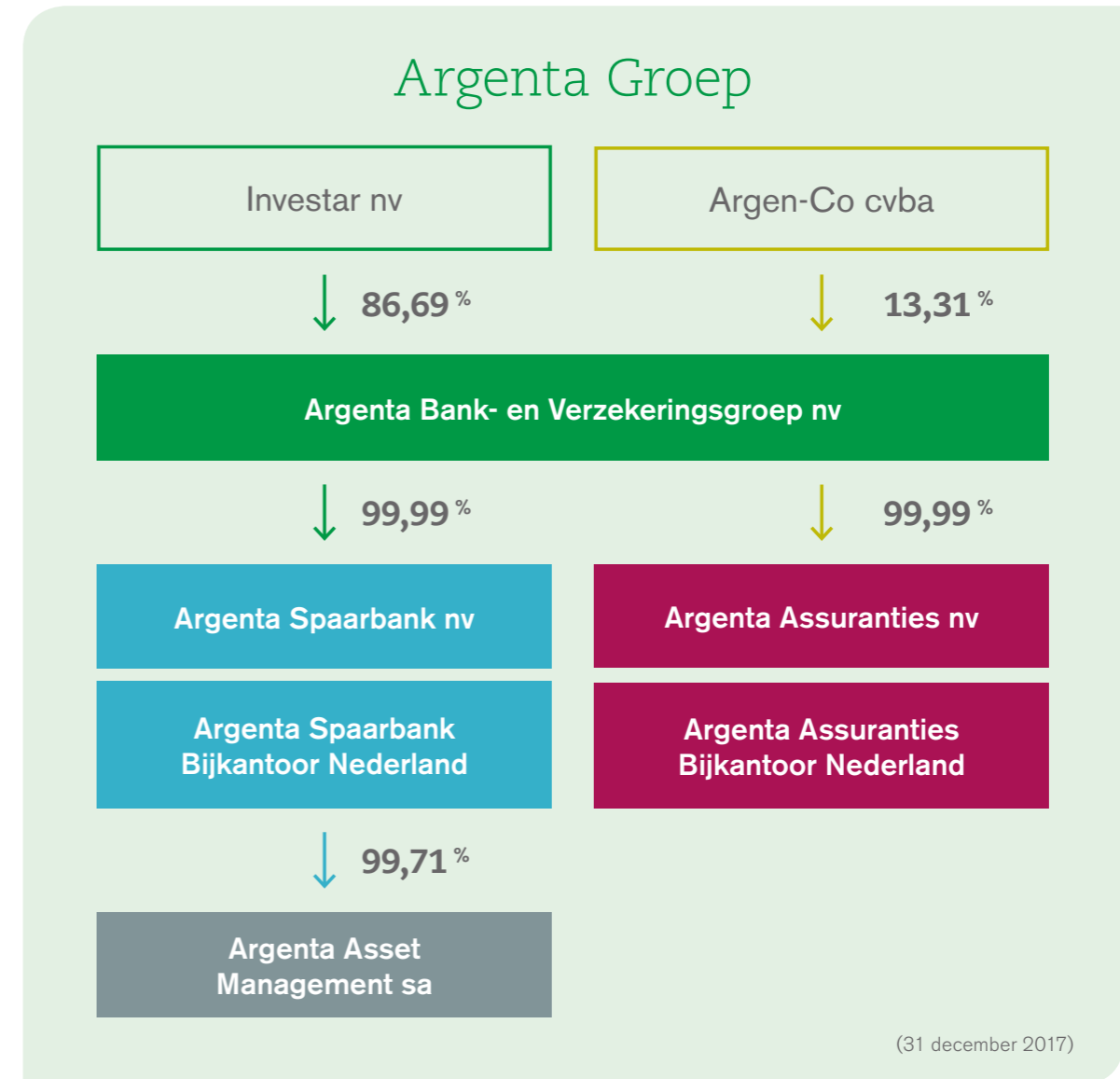
### 4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is de beleidsholding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten omvatten Interne Audit, Juridische Zaken, Organisatie & Talent, Compliance & Integriteit, Risk &

Validatie, Operational Risk & Supervisory Office en Procurement & Facilities, die voor alle vennootschappen van Argenta centraal georganiseerd zijn. Interne Audit, Compliance en Risk (risicobeheerfunctie – die zelf de extern uitbestede actuariële functie aanstuurt) zijn de wettelijk voorgeschreven onafhankelijke controlefuncties.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep consolideert en staat in voor het gemeenschappelijk aansturen van zijn dochtervennootschappen Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

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



(31 december 2017)

### 4.3 Argenta Spaarbank

Argenta Spaarbank is een Belgische kredietinstelling en vormt samen met haar bijkantoor in Nederland en haar dochtermaatschappij Argenta Asset Management de bankpool van de Argenta groep. Argenta Spaarbank biedt bancaire producten aan op maat van particulieren en gezinnen.

#### Activiteiten in België

Argenta Spaarbank heeft vier kernactiviteiten gericht op particulieren en gezinnen:

- Bankieren: het ter beschikking stellen van betaalmiddelen: zichtrekening, betaalkaarten, kredietkaarten en effectenrekening;

- Sparen: het aantrekken van spaargelden;
- Beleggen: het aanbieden van beleggingsfondsen beheerd door Argenta Asset Management of door externe fondsenbeheerders;
- Lenen: het verstrekken van woonkredieten en leningen op afbetaling.

Argenta biedt volgende basisbankdiensten gratis aan: betaaldiensten (zicht- en spaarrekeningen, bankkaart en standaard kredietkaart) en effectenbewaring.



De via bankieren en sparen aangetrokken gelden van particulieren worden voor 77 % geheinvesteerd bij particulieren en gezinnen onder de vorm van woonkredieten. Daarnaast belegt Argenta Spaarbank 14 % in overheidsfinanciering van internationale, nationale, regionale en lokale overheden, onder andere via de financiering van lokale projecten door rechtstreekse investeringen in steden en gemeenten, overheidsbedrijven en infrastructuur (via publiek-private samenwerkingen). Ten slotte belegt Argenta Spaarbank in private woonzorgcentra en andere vormen van zorgvastgoed en in liquide effecten die worden geselecteerd op basis van duurzaamheidscriteria, zie lager 7.4.

**Activiteiten in Luxemburg**

Argenta Asset Management is een Luxemburgse vennootschap die instaat voor het beheer en de centrale administratie van de Instellingen voor Collectieve Belegging in

Effecten van Argenta met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht, namelijk Argenta-Fund sicav en Argenta Fund of Funds sicav.

Argenta Fund of Funds is een fonds van fondsen – ook wel dakfonds genoemd. Dit betekent dat tegoeden van diverse compartimenten belegd worden in andere beleggingsfondsen die verschillen op het vlak van risico en beleggingshorizon.

Het is de bedoeling om aan de beleggers een aantrekkelijk rendement te verschaffen door te investeren in een selectie beleggingen die in lijn liggen met het risicoprofiel van de klant.

**Activiteiten in Nederland**

Argenta Spaarbank heeft sinds 2003 een bijkantoor in Breda (Nederland). Dat staat in voor de productie van woonkredieten en het aantrekken van spaargelden in de Nederlandse markt.

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. Het bijkantoor heeft het afgelopen jaar belangrijke veranderingen doorgevoerd in zijn bedrijfsvoering, IT en processen om ook in de toekomst permanent een rol van betekenis te kunnen spelen in de Nederlandse markt.

**4.4 Argenta Assuranties**

**Activiteiten in België**

Argenta Assuranties is een Belgische verzekeringsonderneming met als doel het financieel vermogen van particulieren en gezinnen veilig te stellen via brandverzekeringen, autoverzekeringen, rechtsbijstandverzekeringen, familiale verzekeringen, hospitalisatieverzekeringen en schuldsaldoverzekeringen. Daarnaast biedt Argenta Assuranties beleggingsverzekeringen aan.

Naast de verzekeringsactiviteit draagt Argenta Assuranties ook bij tot het stimuleren van de reële economie, door de ontvangen verzekeringspremies te investeren in hypotheek, liquide effecten en in aandelen die worden geselecteerd op basis van duurzaamheidscriteria. Zie lager 7.4.

**Activiteiten in Nederland**

Argenta-Life Nederland fuseerde op 31/07/2017 met Argenta Assuranties. De Nederlandse verzekeringsactiviteiten worden voortaan aangestuurd door Argenta Assuranties Bijkantoor Nederland.





# 5

## Klantbeleving centraal!



## 5. Klantbeleving centraal!

GRI 102-2, FS 6, FS 7

### 5.1 Argenta als financiële partner van gezinnen en particulieren

Argenta heeft de afgelopen zestig jaren de klanten steeds centraal gesteld met als doel hen te helpen om financieel gezond te leven. Dit was in 2017 niet anders. Maar de marktomgeving en de klantverwachtingen veranderen razendsnel en Argenta evolueert mee om hierop in te spelen.

De focus lag in 2017 voornamelijk op de vereenvoudiging van het productaanbod, op de verbetering van de klantbeleving, op de uitbouw van een digitaal productaanbod, op de uitbreiding van het aanbod van leningen op afbetaling met grote aandacht voor duurzaamheid en op een concurrentiële prijszetting van de producten die bestemd zijn voor jongeren.

Dat Argenta-klanten dit waarderen blijkt elk jaar zowel uit de metingen van de Net Promotor Score (NPS) als van de klanttevredenheid.

- Voor de NPS-meting krijgen Argenta-klanten de vraag of ze Argenta zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's. In België bedraagt de score maar liefst + 41, een zeer hoge score in de Belgische banksector. Ook Nederland scoort sterk met + 17.
- Voor klanttevredenheid scoort Argenta in Nederland 8,3/10 en in België 8,7/10.

Deze scores motiveren Argenta om de lat steeds hoger te leggen en de klanten nog beter te bedienen, via de kantoren, de digitale kanalen en de hoofdzetel. Welk communicatiekanaal de klant ook kiest: eenvoudig, transparantie, een correcte prijszetting en deskundige

dienstverlening met een glimlach zullen de belangrijkste Argenta-troeven blijven.

### 5.2 Argenta's productaanbod

#### 5.2.1 Bankieren & Sparen

##### Productaanbod

- Klanten bij Argenta Nederland kunnen enkel nog een spaarproduct openen via het online kanaal. Het product wordt direct aangeboden en de klant kan zelf algemene wijzigingen, zoals wijziging van een tegenrekening of adres, via de beveiligde bankomgeving doorvoeren. De klant kan ook nog altijd telefonisch of via e-mail bij de hoofdzetel in Breda terecht.

##### Verbetering van de klantbeleving

- Heel wat Belgische banken werden in 2017 geconfronteerd met talrijke pogingen tot phishing. Ook Argenta en zijn klanten ontsnapten daar niet aan. Argenta behandelt hierover maandelijks ongeveer 2.000 mails en werkt hard aan de sensibilisering

van zijn klanten en het afblokken van frauduleuze sites. Frauduleuze uitgaande betalingen werden in grote mate gerecupereerd en een flexibele fraude-tool, die mee evolueert met de steeds weer nieuwe fraudetechnieken, detecteert en blokkeert phishing-transacties aan de bron. Bij de introductie van *instant payments* in het najaar van 2018 zal het belang van deze fraudetool nog toenemen;

- Sinds het najaar van 2017 worden cheques volledig digitaal doorgestuurd en zijn de borderellen afgeschaft. Hierdoor dalen het papierverbruik, de werklast bij het kantoor en het transport en kan de klant rekenen op een snellere en meer flexibele dienstverlening;
- Ook bij Sparen werden diverse processen geautomatiseerd, waaronder de transferprocessen bij pensioensparen en bij effecten;
- In 2017 werd een nieuw bankplatform uitgebouwd dat live gaat in het voorjaar van 2018. Dit zal de basis vormen voor de uitbouw van de digitale platformen;
- Dankzij de vernieuwde app kunnen de klanten nog vlotter hun dagelijkse bankzaken, en hun pensioensparen raadplegen en beheren.



- Op 01/01/2017 startte Argenta Asset Management een samenwerking met Vigeo Eiris, expert in duurzaam onderzoek en duurzame oplossingen voor beleggers. Argenta Asset Management werkte een duurzaam beleggingsbeleid uit voor de Argenta-Fund beveks op basis van analyses en data van Vigeo Eiris. Argenta onderwerpt zijn volledige beleggingsaanbod aan screening inzake duurzaamheid. Zie hiervoor hoofdstuk 7.5.

- Dankzij het stijgende vertrouwen van de Argenta-klanten en de goede beursresultaten overschrijden de Argenta-huisfondsen de kaap van 2 miljard euro. Minder dan 3 jaar eerder bedroeg het totaal van deze fondsen nog 1 miljard euro. De Argenta-klanten willen hun beleggingsportefeuille immers steeds meer diversifiëren met fondsen en aandelen. Daarnaast kiezen ze meer en meer voor duurzame en ethische beleggingen. Deze beleidskeuzes, die gericht zijn op duurzaamheid en de lange termijn, ook op het vlak van beleggingen, sluiten naadloos aan bij Argenta's strategie en bedrijfscultuur.

- Argenta vertrekt bij adviesverlening vanuit de behoefte van de klanten, rekening houdend met de zogenaamde sleutelmomenten in hun leven. Adviesgesprekken gaan dus verder dan productverkoop en peilen naar klantenbehoefte om zo een advies op maat te kunnen geven. In het kader van MiFID werden heel wat aanpassingen aangebracht zodat alle informatie en rapportering voldoet aan de strenge MiFID vereisten.

#### Evolutie portefeuille

- De inlage op de zichtrekeningen steeg van 3,4 miljard euro per eind 2016 naar 4,0 miljard euro eind 2017. Particulieren en gezinnen zien de zichtrekening meer dan ooit als een veilige (wacht)haven in afwachting van een interessante belegging op langere termijn.
- Het totale bedrag op de gereglementeerde en niet-gereglementeerde spaarrekeningen groeide van 22,9 miljard euro in 2016 naar 23,2 miljard euro in 2017. E-Spaar blijft het populairst met 13,5 miljard euro eind december 2017.

2017 wordt vooral gekenmerkt door een historisch hoog bedrag dat, ondanks de lage vergoeding, geparkeerd staat op spaar- en zichtrekeningen. Veel geld blijft op de zichtrekeningen staan, omdat het verschil in vergoeding tussen een spaar- en een zichtrekening zeer laag is. De groei op spaar- en zichtrekeningen komt voornamelijk van het aantrekken van vers geld via nieuwe klanten, geld van vervallen vastrentende producten, lonen en overige inkomsten.

#### **5.2.2 Beleggen**

Argenta kon in 2017 enkele mooie prestaties neerzetten: volgens Bankshopper zet het dynamische pensioenspaarfonds van Argenta in 2017 de sterkste prestatie neer. Het fonds haalt een rendement van 9,78 %.

#### Uitbreiding productaanbod

Op 22/05/2017 heeft Argenta Asset Management drie nieuwe compartimenten gelanceerd binnen de Argenta-Fund bevek: Argenta-Fund Global Thematic, Argenta-Fund Global Thematic Defensive en Argenta-Fund Longer Life Dynamic. De drie nieuwe compartimenten zijn een commercieel succes met op 31/12/2017 reeds een inlage van 161,2 miljoen euro voor de drie fondsen samen.

Voor Leven werden drie nieuwe fondsen (tak 23 binnen Argenta Life Plan), die al in het bancaire luik beschikbaar waren, gelanceerd: Argenta Fund Vlaanderen, Argenta Fund België en Argenta Fund Europa.

Om beter te voldoen aan de behoeften van de klant werd Argenta-Flexx geherpositioneerd en werd het niet-fiscale luik geschrapt.

#### Verbetering van de klantbeleving

Binnen Beleggen is veel aandacht besteed aan de Europese MiFID II-regelgeving die van kracht is sinds 03/01/2018. Deze aangescherpte regelgeving zorgt voor meer transparantie en duidelijkheid om de klant te beschermen. Zo krijgt de klant bijkomende

informatie evenals gedetailleerde overzichten van de kosten die gepaard gaan met beleggingsdiensten. Een nieuwe adviestool zal de kantoormedewerkers ondersteunen bij het geven van passend en geschikt advies aan de klant. Klanten kunnen er ook voor kiezen om zelf te beleggen via het online platform.

Op 27/10/2017 heeft Argenta Asset Management haar website vernieuwd om de kantoorhouders beter te ondersteunen en de beleggers te informeren.

#### Evolutie portefeuille

De portefeuille van de bancaire producten en tak 23 steeg van 7,5 miljard euro in 2016 naar 8,7 miljard euro in 2017.

De beleggingsfondsen blijven een belangrijk alternatief voor de spaarrekeningen. Er is hier een lichte stijging, maar de belegde bedragen blijven heel wat lager dan de bedragen op spaar- en zichtrekeningen. Heel wat klanten vinden de extra vergoeding voor vastrentende risicoloze spaarproducten op langere looptijd te laag - dat is uiteraard vooral een macro-economisch fenomeen dat vooral bepaald wordt door het rentebeleid van de centrale banken - waardoor het volume op termijndeposito's stabiel blijft.

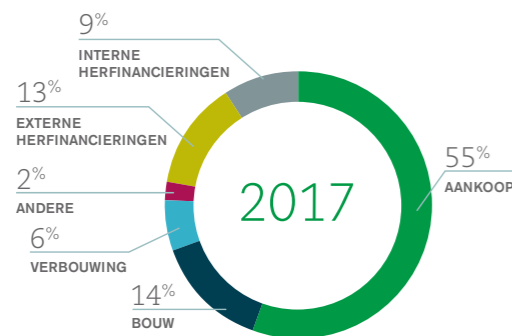
De laatste maanden van 2017 is er echter een kentering te merken in het gedrag van de spaarders. De spaarders beseffen steeds beter dat de periode van lage rentes nog een hele tijd kan aanhouden en dat ze er goed aan doen om ervoor te zorgen dat hun spaartegoeden als gevolg van de inflatie niet in waarde dalen. Daardoor gaan ze op zoek naar een hoger rendement en zijn ze bereid om een deel van hun spaargeld meer dynamisch te gaan beleggen.

### 5.2.3. Lenen

Vanuit zijn strategie zet Argenta voornamelijk in op woonkredieten voor zijn klanten, weliswaar steeds met oog voor de rendabiliteit van de hypotheekportefeuille.

De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de verdeling per type kredietdoel (cijfers voor België).

Kredietdoelen 2017



#### Uitbreiding productaanbod

In 2017 heeft Argenta als gevolg van de implementatie van de Europese Richtlijn 'Mortgage Credit Directive' een nieuw product in de markt geplaatst: de "woonkredieten zonder zekerheid". Dit is een woonkrediet zonder hypotheek of hypothecair mandaat tot maximum 50.000 euro waarvoor dus geen tussenkomst van de notaris vereist is. Argenta realiseerde in 2017 intussen al voor ongeveer vijf miljoen euro van deze kredieten.

Argenta biedt naast de woonkredieten ook leningen op afbetaling aan.

Zowel bij woonkredieten als bij leningen op afbetaling zet Argenta sterk in op duurzame en energiezuinige investeringen.

Zo werden ecologische voertuigen, elektrische fietsen en energiezuinige renovaties en investeringen, onder meer in zonnepanelen en warmteboilers, het afgelopen jaar expliciet opgenomen in het acceptatiekader. Daarnaast komt Argenta tegemoet aan nieuwe samenlevingsvormen met leningen voor kangoeroewoningen, serviceflats en assistentiewoningen. Argenta vindt het zeer belangrijk dat elk gezin of elke particulier die een duurzame en/of energiezuinige investering wil doen, bij Argenta terecht kan.

Geïnspireerd door een veranderd consumentengedrag en digitale ontwikkelingen introduceerde Argenta Nederland in juli 2017 twee extra eigen en digitale mogelijkheden om een hypotheek af te sluiten. Ze vormen een aanvulling op het belangrijkste distributiekanaal van 850 onafhankelijke adviseurs. Klanten hebben de mogelijkheid om online een Argenta Hypotheek af te sluiten en kunnen, indien ze dat wensen, ook online advies krijgen.

#### Verbetering van de klantbeleving

Dankzij een nieuwe applicatie voor kredietaanvragen is de doorlooptijd van een kredietaanvraag in België verkort. Bij piekinstromen springen medewerkers van verschillende afdelingen bij met het oog op een snelle dienstverlening aan de klant.

#### Evolutie portefeuille

In 2017 realiseerde Argenta in België voor 2,37 miljard euro aan hypotheek (waarvan 226 miljoen euro aan interne herfinancieringen). Dit cijfer ligt 30 % lager dan in 2016. Dat is het gevolg van de sterke terugval van interne en externe herfinancieringen, aangezien de herfinancieringspiek van de afgelopen jaren achter de rug ligt.

De portefeuille woonkredieten groeide in 2017 opnieuw sterker dan de markt. De groei bij Argenta bedraagt

8,2 % tegenover een marktgroei van 5,6 %. Dat resulteerde in een portefeuillegroei van 854 miljoen euro op 31/12/2017 tot 11,3 miljard euro.

Argenta biedt in België naast woonkredieten ook leningen op afbetaling aan waarbij we ongeveer 58 miljoen euro realiseerden, een stijging van 26 % ten opzichte van 2016.

In Nederland verstrekte Argenta 1,71 miljard euro aan nieuwe hypotheek. De productie was daarmee 25 % lager dan in 2016. Dit is het gevolg van de fors toegenomen concurrentie op de Nederlandse markt. Met een totale hypotheekproductie in Nederland van 101 miljard euro, kwam het marktaandeel van Argenta uit op 1,7 %.

De verstrekkingen van 2017 leidden tot een nettogroei van 149 miljoen euro van de portefeuille en bracht het totaal op 16,5 miljard euro per 31/12/2017.

### 5.2.4 Verzekeren

Na een diepgaande strategische oefening is Argenta meer dan ooit overtuigd van de meerwaarde van een geïntegreerd bank-verzekeringsaanbod voor zijn klanten. Klanten kiezen immers duidelijk voor een volledige ondersteuning van hun financiële behoeften en daar horen levens- en schadeverzekeringen zeker bij.

In het september/oktober-nummer van het magazine 'Budget & Recht' werden 20 familiale verzekeringen vergeleken op basis van 59 criteria die volgens Test-Aankoop belangrijk zijn voor de gemiddelde consument (bijvoorbeeld jaarpremies, dekking burgerlijke aansprakelijkheid, dekking rechtsbijstand). Argenta's Familiale Bescherming kreeg van Test-Aankoop het label 'beste koop'.

#### Verbetering van de klantbeleving

De verbetering van de klantbeleving was een speerpunt in 2017.

#### • **Schadeverzekeringen**

Zo ontvangen klanten en kantoren duidelijke informatie over de doorlooptijd tussen de schade en de

afhandeling van hun schadedossier, de doorlooptijden tussen schade en afhandeling worden aanzienlijk verkort voor brandverzekeringen.

Voor hospitalisatieverzekering krijgen de klanten een ontvangstmelding zodat ze weten dat de aanvraag tot terugbetaling van de ziekenhuisfactuur in behandeling is. Argenta biedt bij ernstige schades slachtofferbegeleiding. De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen groeide gestaag verder tot een incasso van 135 miljoen euro. Eind 2017 kwam het totaal aantal autopolissen op 126.810, een stijging van 0,31 %.

Ook de brand- en familiale polissen zetten hun groei verder. Dit is vooral te danken aan de sterke groei van de combinatiepolis Verzekerd Wonen+. Deze polis combineert de polis 'Familiale bescherming' met de brandverzekering 'Verzekerd Wonen'. Eind 2017 was het totaal aan familiale polissen 114.282, een stijging van 6,44 %. Ook het totaal aantal brandpolissen (172.933) kende een stijging van +6,19 %.

#### • **Levensverzekeringen**

Bij schuldsaldooverzekeringen wordt het proces van afkoop ingekort met tien werkdagen.

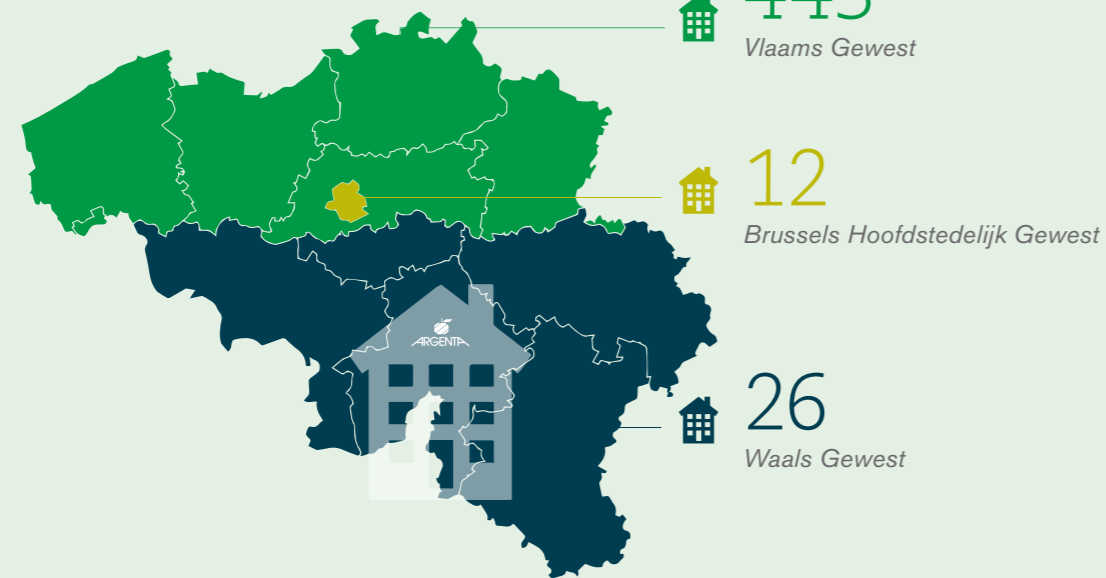
In Nederland zorgt een nieuw backoffice systeem voor meer efficiëntie en uitbreiding van de administratieve mogelijkheden.

### 5.3 Kantorennet

Eind 2017 bestond het **Belgische kantorennet** uit 481 verkooppunten. Dat is een lichte daling ten opzichte van de voorbije jaren als gevolg van de integratie van enkele relatief kleine bankkantoren.

Argenta verwacht ook in de komende jaren een analoge evolutie.

## Aantal kantoren



Voor Argenta blijft, ondanks de golf van digitalisering, het kantorennet van cruciaal belang bij het verlenen van persoonlijk advies aan de klanten. Argenta blijft immers sterk inzetten op nabijheid en menselijk contact.

In Vlaanderen zijn er in totaal 443 kantoren, in Wallonië 26 en in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest 12. 449 kantoren worden beheerd door 404 kantoorhouders en hun 1.089 medewerkers. Daarnaast beheert Argenta zelf 32 kantoren met 103 medewerkers.

De Argenta-kantoorhouders en hun medewerkers werken exclusief voor Argenta. Dat betekent dat ze uitsluitend producten van Argenta en van door Argenta geselecteerde partners aanbieden.

Argenta besteedt grote zorg en aandacht aan de aanwerving van nieuwe kantoorhouders. De kandidaten worden nauwgezet beoordeeld op hun persoonlijkheidskenmerken, competenties,

bewezen kennis en ervaring. Ook wordt getoetst of ze Argenta's cultuur, waarden en normen onderschrijven.

Argenta zorgt voor een opleidingstraject met aandacht voor persoonlijke, technische en jobspecifieke ontwikkeling. Zo verzekert Argenta dat zijn kantoorhouders de klanten professioneel wegwijs maken in het aanbod van bank- en verzekeringsproducten en advies verlenen op maat van hun profiel en behoeften.

In 2017 startten 18 nieuwe kantoorhouders van wie 5 in familiale opvolging, 3 kantoormedewerkers uit een zelfstandig kantoor en 2 medewerkers uit de mobiele ploeg van Argenta. Het aantal kantoorhouders van de tweede of zelfs derde generatie blijft stijgen en staat intussen op een indrukwekkend aantal van 84 kantoorhouders. Dit hoge aantal illustreert de langetermijnrelatie tussen de kantoorhouder en zijn klanten, Argenta is hierin uniek en is hier fier op.

In **Nederland** heeft Argenta geen eigen kantorennet. De klanten kunnen voor hypotheek en verzekeringen terecht bij ruim 850 onafhankelijke adviseurs (zelfstandigen die producten van verschillende banken aanbieden) en de eigen digitale kanalen. Voor sparen kunnen klanten uitsluitend online terecht.

### 5.4 IT als motor van de transactieverwerking en de digitalisering

Een nieuwe IT-organisatie staat sinds eind 2017 in voor een 'end-to-end' klantgerichte en vlakke aanpak die het co-ondernemerschap tussen business en IT stimuleert en de flexibiliteit verhoogt.

In 2017 is een nieuwe digitale architectuur geïmplementeerd en is een omgeving opgezet voor de ondersteuning van het Argenta Digitaal platform.

Begin oktober vernieuwde Argenta zijn app. Sindsdien voegt Argenta ook 1 tot 2 keer per maand nieuwe *features* toe aan de app.

Daarnaast ondersteunde IT in 2017 onder andere de aansluiting van data, die nodig zijn om te beantwoorden aan de MiFID richtlijn en de implementatie van nieuwe wettelijke rapporteringen, het cafetariaplan, de voorbereidingen voor de nieuwe gebouwen, de lancering van de vernieuwde Argenta Life Plan fondsen, project-accounting, tactische verbeteringen bij Verzekeringen, compliance releases bij Betalingsverkeer en de ontwikkeling van een fraudebestrijdingstool.

Centrale functies zoals strategie en innovatie verstevigen het nieuwe IT kader. Om de toenemende cybercriminaliteit te counteren is de afdeling die waakt over de veiligheid sterker uitgebouwd en is een meerjarige security roadmap uitgewerkt.

### 5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving

In juni 2017 werden de verschillende Proces- & Project teams van de operationele directies binnen Klantenservice samengevoegd om in nauwe samenwerking met Proces Excellentie een uniforme klantervaring over de processen en producten heen te realiseren.

Binnen Proces Excellentie zijn uit de vele verbeterinitiatieven enkele specifieke projecten geselecteerd, waarop de focus wordt gericht. De behandelde onderwerpen hebben impact op de eindklanten, de kantoorhouders en de interne medewerkers. Er werd ingezet op het 'First Time Right' werken, het efficiënter organiseren van processen, projecten die het imago en de waarden van Argenta versterken, de verlaging van doorlooptijden en het beheersen van de kosten.

In de Mailroom werden in 2017 verschillende duurzame verbeteringen gerealiseerd. Onnodige papierstromen werden vermeden en de operationele efficiëntie werd verhoogd. Daarnaast werd een aantal contracten met leveranciers (her-) onderhandeld om vanaf 2018 het fysieke transport naar het kantorennet te beperken.

Om beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van de klant, werden op 01/12/2017 de openingstijden van het contactcenter uitgebreid naar 08.30 tot 20.30 uur op weekdays en 09.00 tot 12.00 uur op zaterdag. Dankzij het efficiënt inzetten van de beschikbare capaciteit en de continue opleidingen en coaching kunnen de medewerkers de vragen van de klanten snel en met kennis van zaken beantwoorden. Indien nodig kan de klant een terugbelafsprake maken zodat hij steeds een correct en duidelijk antwoord krijgt.





## 6. Organisatie & Talent

GRI 102-7, 102-8, 102-22, 102-41, 202-1, 401-1, 402-1, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1

### 6.1 Argenta's duurzaam HR-beleid zet in op 'Gezonde Groei'

'Gezonde Groei' is de naam van het HR-programma dat Argenta sinds 2015 implementeert. Achter de naam schuilt een ambitie op langere termijn: *'Onze ambitie is dat we samen kunnen groeien. Zowel de organisatie als onze talenten'*.

Eenzijds kan Argenta maar groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten – laat groeien. Succesvol trends oppikken, kennis en expertise up-to-date houden, sterke vaardigheden ontwikkelen, en leren als attitude integreren in de dagelijkse job: dat is de ambitie van Argenta.

Anderzijds kunnen talenten maar groeien als de organisatie groeit. Zinnvolle, uitdagende jobs waarin medewerkers zich kunnen uitleven en permanent leren, kunnen maar ontstaan of blijven bestaan als Argenta als geheel groeit.

De verbinding tussen organisatie en talent benoemen we ook met de term **'engagement'**. En engagement is per definitie wederzijds. Engagement ondersteunt, versterkt, betreft en inspireert mensen, en stelt Argenta in staat om resultaten en toegevoegde waarde voor klanten, kantoorhouders en partners te realiseren. Engagement uit zich ook in **ambassadeurschap**: actief Argenta promoten en trots zijn op wat er gerealiseerd wordt voor de klanten.

Om de ambities van de strategie 2020 waar te maken, is het 'Gezonde Groei'-programma van Argenta een belangrijke ondersteunende voorwaarde. Het programma 'Gezonde Groei' zet in op de duurzame ontwikkeling van vier kerncompetenties:

- **klantgerichtheid,**
- **resultaatgerichtheid,**
- **samenwerken,**
- **ontwikkelen.**

Die geven invulling en richting aan hoe Argenta dagelijks werkt. Elke medewerker weet dat ze voor alle collega's dezelfde zijn, en elke leidinggevende coacht de talenten in zijn team om continu te verbeteren in deze vier kerncompetenties.

In 2017 werden opnieuw belangrijke stappen gezet en realisaties opgetekend in het kader van Gezonde Groei. Dat gebeurde via de volgende initiatieven:

- Het nieuwe werken kreeg een eigentijdse Argenta-vertaling en werd getest bij drie directies, voor in totaal een kleine honderd medewerkers. Flexibiliteit, een aangepaste werkomgeving met ruimte voor interactie maar ook concentratiewerk en focus op effectieve samenwerking, performantie én welzijn zijn de basis van het nieuwe concept. In 2018 wordt dit bij ongeveer een vierde van het personeelsbestand verder uitgerold.

In 2016 werd het nieuwe loonbeleid conceptueel uitgewerkt. Het sociaal overleg mondde eind december 2016 uit in een akkoord over een geactualiseerd functiehuis, een bedrijfseigen loonhuis, een systematiek voor het toekennen van loonsverhogingen op basis van prestatie en een cafetariaplan. In 2017 werd het volledige beleid voor alle medewerkers geïmplementeerd. Argenta voerde rond dit loonbeleid voor alle personeelsleden een transparante communicatie.

- De flexibiliteit die ook in de inrichting van de nieuwe werkplekken te zien is, wil Argenta doortrekken naar de organisatie van telewerk. Eind 2017 werd een cao afgesloten met de sociale partners waardoor telewerk gefaseerd zal worden ingevoerd voor nagenoeg alle afdelingen.

Om medewerkers te helpen bij het richting geven aan hun prestaties implementeerde Argenta in 2017 bedrijfsbreed een feedback- en waarderingscyclus. De cyclus omvat formele en informele gesprekken, waarbij leidinggevende en medewerker met elkaar in gesprek gaan om

doelen en verwachtingen af te spreken, feedback uit te wisselen en de geleverde prestaties te waarderen. Alle leidinggevenden kregen opleiding in het voeren van zinvolle waarderingsgesprekken zodat deze gesprekken op een uniforme manier worden gevoerd. Alle hoofdzetelmedewerkers van Argenta en de medewerkers van kantoren in eigen beheer van Argenta hadden in de loop van 2017 een waarderingsgesprek met hun leidinggevende.

- Om de re-integratie van medewerkers na een langdurige afwezigheid te vergemakkelijken en om afwezigheid door ziekte preventief aan te pakken, werkte Argenta in nauwe samenwerking met de leidinggevenden en een werkgroep (Sociaal Medisch Team) in 2016 een beleid uit. In 2017 werd dit beleid uitgevoerd met onder meer een grotere rol voor de arbeidsgeneesheer, met meer gerichte communicatie naar de betrokken medewerkers. Op die manier is het mogelijk om een terugkeer op maat uit te werken via gerichte re-integratietrajecten en met sensibiliseringsworkshops voor de leidinggevenden.

Vitaliteit en welzijn zijn belangrijke thema's voor Argenta. In 2017 werd een korte opleiding (1,5 dag) rond actief stressbeheer en een opleidingstraject op langere termijn rond vitaliteit (4 x 0,5 dag, gespreid over 3 maanden) uitgewerkt en getest. Beide werden met enthousiasme onthaald. Via de opleidingskalender van 2018 zullen bredere groepen medewerkers hierop kunnen inschrijven.

- Bij Argenta Nederland zorgt de "High Performance Organisation" ervoor dat medewerkers nog meer op hun sterke punten worden ingezet en steeds meer verantwoordelijkheid krijgen. Er is ruimte voor groei en ontwikkeling en het tonen van ondernemerschap. De effecten zijn duidelijk zichtbaar binnen de organisatie. Ze komen ook tot uiting in het medewerkers-tevredenheidonderzoek. De resultaten ervan zijn in 2017 op alle vlakken aanzienlijk verbeterd.

## 6.2 Overzicht van de Argenta-medewerkers

Het totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en land:

		2015	2016	2017			
Totaal aantal medewerkers per regio	België	883	928	983			
	Nederland	35	42	51			
	Luxemburg	17	9	8			
		<b>Voltijds</b>	<b>Deeltijds</b>	<b>Voltijds</b>	<b>Deeltijds</b>	<b>Voltijds</b>	<b>Deeltijds</b>
Verdeling voltijdse/deeltijdse per regio	België	682	201	745	183	752	231
	Nederland	32	3	37	5	46	5
	Luxemburg	7	10	4	5	3	5
Verdeling contract type	Onbepaalde tijd		925		963		1.029
	Bepaalde tijd		10		16		13

Het aantal Argenta-medewerkers kende een netto aangroei van 63. Eind 2017 bedroeg het aantal medewerkers voor de drie landen samen 1.042.

Buiten zijn medewerkers in loondienst heeft Argenta ook een uitgebreid netwerk van zelfstandige kantoorhouders en hun medewerkers. In 2017 zetten zich in het zelfstandig kantorennet van Argenta dagelijks 1.493 personen in voor Argenta. In 2017 waren er in totaal 2.535 mensen aan de slag voor Argenta.

Inzicht in het personeelsverloop:

		2015	2016	2017
Uitdiensten per land	België	107	126	104
	Nederland	5	6	5
	Luxemburg	2	9	1
Uitdiensten per geslacht	Man	54	71	49
	Vrouw	60	70	61
Uitdiensten per leeftijd	< 30 jaar	24	26	20
	30 < 50 jaar	76	92	71
	≥ 50 jaar	14	23	19

Deze tabel bevat alle medewerkers die uitstroonden, omwille van pensioen, het einde van een tijdelijk contract, opzeg door de werkgever, enzovoort. In België stapten 31 medewerkers van de hoofdzetel over naar een functie in het zelfstandige kantorennet. De vrijwillige uitstroom in 2017 bedroeg 4,49 % van het totaal aantal werknemers.



## 6.3 Loonpolitiek (GRI 102-41)

De raad van bestuur van Argenta stelt op advies van het Remuneratiecomité de algemene beginselen van het beloningsbeleid voor medewerkers vast en ziet toe op de implementatie (hierna de loonpolitiek). De loonpolitiek bepaalt welke referentiesalarissen van toepassing zijn op welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het competentieniveau, de ervaring en de benodigde specialisatie van een bepaalde functie. Argenta streeft ernaar zijn medewerkers te vergoeden op een marktconforme manier.

Het loon van alle medewerkers, hetzij bedienden, kaderleden of directieleden, bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Binnen Argenta is er geen variabele verloning (zie ook 8.2.6 Remuneratiecomité).

De totale loonmassa van Argenta bedroeg in 2017 53.669.669 euro.

De directie Organisatie & Talent communiceert voor alle functies binnen alle werkmaatschappijen van Argenta op een transparante wijze de loonpolitiek.

Voor de aangewezen medewerkers (medewerkers die door hun functie het risicoprofiel van een instelling materieel kunnen beïnvloeden) zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor andere functies binnen Argenta. Ook voor hen bestaat de beloning uitsluitend uit een vast bedrag. Hierdoor waarborgt het beloningsbeleid dat er geen materiële belangenconflicten ontstaan voor medewerkers in controlefuncties en dat er geen buitensporige risico's worden genomen.





van hun loonpakket kunnen samenstellen. Individuele behoeften en wensen staan hierbij centraal.

Voortaan kunnen medewerkers een deel van hun dertiende maand – op een fiscaal-vriendelijke manier – omzetten in voordelen naar keuze en zo hun verloningspakket flexibel en individueel aanpassen. Elke medewerker die onder het toepassingsgebied valt, krijgt een keuzebudget. Aan de hand van dit keuzebudget kan de medewerker voor specifieke voordelen opteren die passen bij de eigen persoonlijke situatie. De keuzemogelijkheden zijn opgebouwd rond vier basispijlers: mobiliteit, technologie, sociale bescherming en varia.

40 % van de medewerkers nam deel aan de eerste editie van het cafetariaplan. Begin februari 2018 gaat een nieuwe editie van start, en vanaf dan kunnen medewerkers telkens bij de start van een nieuw kalenderjaar in- of uitstappen.

Met de vernieuwde loonpolitiek werd ook een nieuw loonhuis ingevoerd, een geheel van tien looncategorieën voor ondersteunende, leidinggevende en expertenfuncties. De loonevolutie voor experten kan op dezelfde manier gebeuren als voor leidinggevenden. Dat geeft medewerkers die een loopbaan als expert verkiezen boven een leidinggevende functie een mooi duwtje in de rug.

Conform de bepalingen van de eind 2016 afgesloten bedrijfs-cao werd in 2017 een grondige actualisering van de functiebeschrijvingen doorgevoerd, met een nieuw functiehuis als resultaat. Medewerkers die het niet eens zijn met de inschaling van hun functie kunnen beroep aantekenen waarna de paritair samengestelde begeleidingscommissie een uitspraak doet over de ontvankelijkheid daarvan. Indien nodig volgt daarna ook een herweging van de functie.

De totale loonmassa van Argenta voor de aangewezen medewerkers bedroeg in 2017 7.501.599 euro.

Bij de bepaling van de *compensation benchmarks* die worden gebruikt in het kader van het loonbeleid voor alle medewerkers werkt Argenta samen met Korn Ferry Hay Group.

De loonpolitiek van Argenta was primair afgestemd op de cao van de spaarbanken (PC 308). Door de overgang van de spaarbanken naar het PC 310 van de

banken in 2017, werd de loonpolitiek aangepast voor alle interne Argenta medewerkers in België, conform de modaliteiten vastgelegd in de cao.

Argenta implementeerde in 2017 een vernieuwde loonpolitiek, met een duidelijke focus op duurzaamheid, marktconformiteit, koopkracht en transparantie. Een belangrijk onderdeel, de implementatie van een cafetariaplan voor alle personeelsleden in België, werd in april 2017 een feit. Het cafetariaplan speelt in op een actuele tendens waarbij medewerkers zelf een gedeelte

## Cafetariaplan : keuzemogelijkheden voor de medewerkers



Mobiliteit



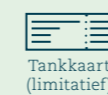
Openbaar vervoer



Fiets



Wagen



Tankkaart (limitatief)



Technologie



Openbaar vervoer



Tablet



Desktop



Laptop



Sociale bescherming



Aanvullende kinderbijslag



Varia



Opleiding



Extra vakantie

De correcte toepassing van de loonpolitiek vereist een kwalitatief proces op het vlak van planning, feedback en waardering van de prestaties van de medewerkers. Uit die waardering volgt immers al dan niet een loonsverhoging, via een jaarlijkse loonronde.

Ook voor Argenta Nederland werd een grondige vernieuwing van het loonbeleid doorgevoerd op basis van dezelfde uitgangspunten als deze voor België.

Functie-inschaling en looncategorieën krijgen conform de Nederlandse wetgeving en de cao voor banken een vertaling naar transparante loonsverhogingsregels. Eind 2017 werden die gecommuniceerd en voor het eerst ook toegepast. Het verzekeringsluik van het verloningspakket werd geactualiseerd. Het invoeren van een cafetariaplan in Nederland was gezien de courante lokale wetgeving geen interessante optie.

#### 6.4 Medewerkers Opinie-Onderzoek

Ook in 2017 voerde Organisatie en Talent in nauwe samenwerking met Proces Excellentie een grootschalig Medewerkers Opinie-Onderzoek (hierna 'MOO').

De Argenta-medewerkers konden via een online enquête hun mening geven over een aantal zaken die cruciaal zijn in het engagement tussen medewerker en werkgever. Op basis daarvan werden acties geformuleerd.

#### 6.5 Leren en ontwikkelen

Argenta stimuleert medewerkers om zich persoonlijk verder te ontwikkelen en zo mee te bouwen aan de groei van Argenta op lange termijn. Ze worden geholpen door opleidingen, e-learning, coaching, training, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en interacties met leidinggevenden. In 2017 steeg het gemiddelde aantal opleidingsuren over België, Nederland en Luxemburg van 39 naar 41 uren per medewerker. Het gaat onder andere om vaktechnische opleidingen maar ook om vaardigheidstrainingen waarop elke medewerker in overleg met zijn leidinggevende kan inschrijven.

Opleidingen worden niet alleen binnen Argenta georganiseerd en gegeven. De medewerkers krijgen ook kansen om buiten de eigen bedrijfsmuren deel te nemen aan conferenties, opleidingen en seminars.

	2015	2016	2017
Totaal opleidingsuren Man	17.760	20.095	23.625
Totaal aantal Man	432	449	492
Totaal gemiddelde opleidingsuren Man	41	45	48
Totaal opleidingsuren Vrouw	22.892	18.444	18.632
Totaal aantal Vrouw	503	530	550
Totaal gemiddelde opleidingsuren Vrouw	46	35	34
Totaal opleidingsuren Man + Vrouw	40.653	38.539	42.257
Totaal aantal medewerkers BE, NL, LUX	935	979	1.042
Totaal gemiddelde opleidingsuren	43	39	41



#### 6.6 Gelijkekansenbeleid en diversiteit

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

Argenta vindt het van groot belang dat alle medewerkers op alle niveaus kunnen omgaan met diversiteit.

Het personeelsbestand bestaat dan ook uit een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke werknemers van verschillende leeftijd, afkomst en geloofsovertuiging en andere hierboven vermelde aspecten.

Het bovenstaande werd in 2017 bekrachtigd door het anti-discriminatiebeleid dat de raad van bestuur op 24/10/2017 goedkeurde.

Er werden in 2017 geen gevallen van discriminatie gemeld.

### 6.6.1 Leeftijdsgroepen binnen Argenta

De groep 30- tot 50-jarigen is veruit de meest representatieve groep in de leeftijdspiraamde. De gemiddelde leeftijd bedraagt voor de drie landen samen 41 jaar. In Nederland is de populatie iets jonger (gemiddeld 38), in Luxemburg iets ouder (gemiddeld 45).

	2015	2016	2017	
Verdeling per leeftijd	< 30 jaar	143	130	129
	30 < 50 jaar	630	664	698
	>= 50 jaar	162	185	215

### 6.6.2 Verhouding man/vrouw

Er waren net als in 2016 53 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 47 % mannen.

Verdeling per geslacht	2015		2016		2017	
	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Man	339	26	430	19	456	36
Vrouw	322	188	356	174	345	205

Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2017 uit 35 personen. 37 % van deze functies wordt ingevuld door vrouwen.

Aantal directiefuncties binnen Argenta Groep	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Aantal mannen</b>	20	20	23	21	19	22
<b>30-50 jaar</b>	15	12	14	15	11	12
<b>&gt; 50 jaar</b>	5	8	9	6	8	10
<b>Aantal vrouwen</b>	9	9	10	12	13	13
<b>30-50 jaar</b>	8	8	8	10	8	7
<b>&gt; 50 jaar</b>	1	1	2	2	5	6

Voor een rapportering over de diversiteit binnen de raden van bestuur, de directiecomités en de effectieve leiding van Argenta, zie hoofdstuk 8, Corporate governance.



### 6.6.4 Netwerken

Argenta draagt samenwerking hoog in het vaandel. Door de permanente groei veranderen de relaties en contactmomenten. De manier van samenwerken sluit daarop aan. Argenta zet daarbij sterk in op netwerken. Argenta opteert ervoor om de kracht van initiatieven en ideeën die overal verspreid zitten over afdelingen en niveaus heen duidelijk een plek te geven. Deze netwerken moeten springplanken voor ondernemerschap worden zodat Argenta vanuit zijn eigen kracht kan blijven groeien.

Binnen Argenta zijn drie netwerken actief:



#### Argenta Vernieuwend Netwerk (AVN)

Met het Argenta Vernieuwend Netwerk (AVN) wil Argenta-medewerkers van de hoofdzetel en de kantoren met elkaar in contact brengen en laten meedenken

met het bedrijf vanuit een vernieuwende blik en een gezond kritische instelling. Ieder jaar organiseert dit netwerk vier officiële activiteiten voor werknemers die maximaal drie jaar in dienst zijn.

#### Ambassadeurs van 'Gezonde Groei'

'Gezonde Groei' is een opdracht voor alle Argenta-medewerkers. Daarom brengt Argenta een *community* van enthousiastelingen bij elkaar die een voorbeeld willen zijn van de 'Gezonde Groei' ambities en dit helpen vormgeven en uitdragen.

#### Nexus

Nexus is een platform dat directeuren de kans biedt om met elkaar in gesprek te gaan over zaken die de eigen directie overstijgen. Dat doen ze maandelijks tijdens een meeting van een halve dag waarin alle leden van het directiecomité en alle directeuren met elkaar in gesprek gaan over onderwerpen als strategie, resultaten, kerndoelen, leiderschap en 'Gezonde Groei'.



# 7

## Argenta & Duurzaamheid



## 7. Argenta en Duurzaamheid

GRI 102-09, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15, 102-16, 102-17, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56, 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 205-1, 418-1, FS 7, FS 10, FS 11

### 7.1 Het duurzame beleid van Argenta anno 2017

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

Het directiecomité benadrukte hierbij specifiek het duurzame karakter van Argenta. Duurzaamheid is bij Argenta niet zomaar een begrip, maar een door de hele organisatie gedragen attitude waarin elke medewerker op zijn niveau verantwoordelijkheid opneemt voor een goede en duurzame relatie met de klant.

Het directiecomité van Argenta plaatste in 2017 'Duurzaamheid' hoog op de agenda. Zo heeft het in oktober 2017 een off-site vergadering volledig

gewijd aan duurzaamheid. Voor het directiecomité is de zorg voor mens, milieu en maatschappij immers onlosmakelijk verbonden met het streven naar stabiele bedrijfsresultaten, gemotiveerde medewerkers, loyale klanten en een gezonde bedrijfsontwikkeling. Mede op basis van de resultaten van de stakeholderbevraging in 2017 (met de vraag om nog meer maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen) nam het directiecomité de volgende beslissingen:

- Argenta bevestigt zijn beleid om financiële diensten bereikbaar te maken voor iedereen via een eenvoudige en overzichtelijke palet van kwaliteitsvolle bank- en verzekeringsproducten tegen een correcte prijs die aansluiten op de behoeften van zijn klanten, particulieren en gezinnen.

Elke klant heeft recht op een basisaanbod van diensten, bestaande uit mobiel- en internetbankieren en een hoge mate van selfservice. Betaaldiensten (zichten spaarrekeningen, bankkaart en standaard kredietkaart) en effectenbewaring zijn gratis.

- Elke klant heeft recht op een basisaanbod van diensten, bestaande uit mobiel- en internetbankieren en een hoge mate van selfservice. Betaaldiensten (zichten spaarrekeningen, bankkaart en standaard kredietkaart) en effectenbewaring zijn gratis.

#### Aantal in duizendtallen

Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	België - 2015	België - 2016	België - 2017	Nederland - 2015	Nederland - 2016	Nederland - 2017
Sparen en Betalen	Aantal zichtrekeningen	1.071	1.119	1.158			Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.250	1.271	1.274	145	149	149
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.493	1.539	1.591			Niet in aanbod
Beleggen	Aantal effectenrekeningen	143	150	156			Niet in aanbod



bespelen die Argenta nauw aan het hart liggen zoals mobiliteit, huisvesting en energieverbruik.

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

- Argenta bevestigt zijn beleid om als bank-verzekeraar van particuliere klanten in België en Nederland de reële economie duurzaam te ondersteunen en te stimuleren. Argenta zamelt gelden in bij gezinnen met een spaaroverschot via zichtrekeningen, klassiek sparen, pensioensparen en verzekeringscontracten. Vervolgens werd in 2017 77 % van de ingezamelde gelden terug gebruikt voor leningen aan gezinnen en particulieren.

	2015	2016	2017
<b>Spaargelden &amp; verzekeringscontracten gezinnen</b>			
in miljoen euro	34.303	36.162	<b>36.506</b>
in % van totaal vermogen	86%	85%	<b>83%</b>
<b>Leningen aan klanten, vnl. gezinnen</b>			
in miljoen euro	24.872	27.132	<b>28.140</b>
in % van spaargeld gezinnen	73%	75%	<b>77%</b>
in % van totaal activa Argenta	63%	64%	<b>64%</b>
<b>Leningen aan lokale, regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking</b>			
in miljoen euro	308	359	<b>539</b>
in % van spaargeld gezinnen	1%	1%	<b>1%</b>
in % van totaal activa Argenta	1%	1%	<b>1%</b>
<b>Herbelegging in staatsleningen en- obligaties</b>			
in miljoen euro	5.604	5.115	<b>4.541</b>
in % van spaargeld gezinnen	16%	14%	<b>12%</b>
in % van totaal activa Argenta	14%	12%	<b>10%</b>

Bovendien formuleerde het directiecomité drie nieuwe ambities:

- Duurzaam beleggingsbeleid: het directiecomité geeft de opdracht om een beleidsvisie voor duurzaam beleggen uit te werken waarbij beleggingen van de eigen beleggingsportefeuille en beleggingen voor klanten getoetst worden aan de uitsluitingslijst van het Noorse staatsfonds resp. aan de uitsluitingslijst van VigeoEiris (zie verder);
- Ondersteuning van maatschappelijke projecten: het directiecomité wil projecten ondersteunen in het verlengde van zijn missie om gezinnen en particulieren eenvoudig, eerlijk en dichtbij te ondersteunen om financieel gezond te leven: sociale woningbouw, projecten die langer thuis leven ondersteunen, ecologische kredietverlening tegen gunsttarieven, ... De visie werd in 2017 uitgewerkt en zal in 2018 nog concreter gestalte krijgen.
- CO<sub>2</sub>-neutraliteit: het directiecomité heeft de opdracht gegeven om voor Argenta CO<sub>2</sub>-neutraliteit als ambitie te onderzoeken. Naast het in kaart brengen van en de bewustwording rond de bedrijfsbrede ecologische voetafdruk, maakt deze ambitie het mogelijk om ook in de communicatie met klanten diverse thema's te

## 7.2 Materiële onderwerpen en stakeholdersbevestigingen (GRI-102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Argenta vindt het belangrijk om te peilen naar de verwachtingen van zijn stakeholders rond duurzaamheid. Zo kan Argenta hiermee rekening houden bij het maken van maatschappelijke keuzes. Omdat deze verwachtingen sterk evolueren, organiseert Argenta om de twee jaar een stakeholdersbevestiging over duurzaamheid. De bevestiging werd uitgestuurd naar klanten, Argen-Co-coöperanten, kantoorhouders en hun medewerkers, medewerkers op de hoofdzetel, belangenorganisaties en bestuurders.

Uiteindelijk werd de enquête ingevuld door:

- 931 klanten
- 156 Argen-Co-coöperanten
- 220 kantoorhouders en hun medewerkers
- 435 medewerkers op de hoofdzetel
- 5 bestuurders
- 3 belangenorganisaties

Net als in 2015 werden in 2017 vijf grote thema's bevestigd:

### Ethiek en integriteit

1. Eerlijke verkoopmethodes, eerlijke reclame, producttransparantie
2. Deugdelijk bestuur
3. Correct en transparant loonbeleid, geen bonuscultuur
4. Strijd tegen corruptie, fraude en witwassen
5. Ethisch handelen door de Argenta-medewerkers

### Verantwoordelijkheid voor onze klanten

14. Productaanbod
15. Aanbod van duurzame beleggingen
16. Nabijheid van Argenta
17. Innovatie
18. Gratis aanbod van basisbankdiensten
19. Respectvol behandelen van elke klant
20. Bescherming van persoonsgegevens
21. Stimuleren van financiële geletterdheid

### Verantwoordelijkheid voor onze medewerkers

29. Diversiteit en gelijke kansen
30. Opleidingskansen en talentontwikkeling
31. Welzijn op het werk
32. Inspraak, participatie en werknemersdialoog
33. Mensvriendelijk ondernemen
34. De mogelijkheid tot maatschappelijk engagement
35. Aandacht voor work-lifebalans

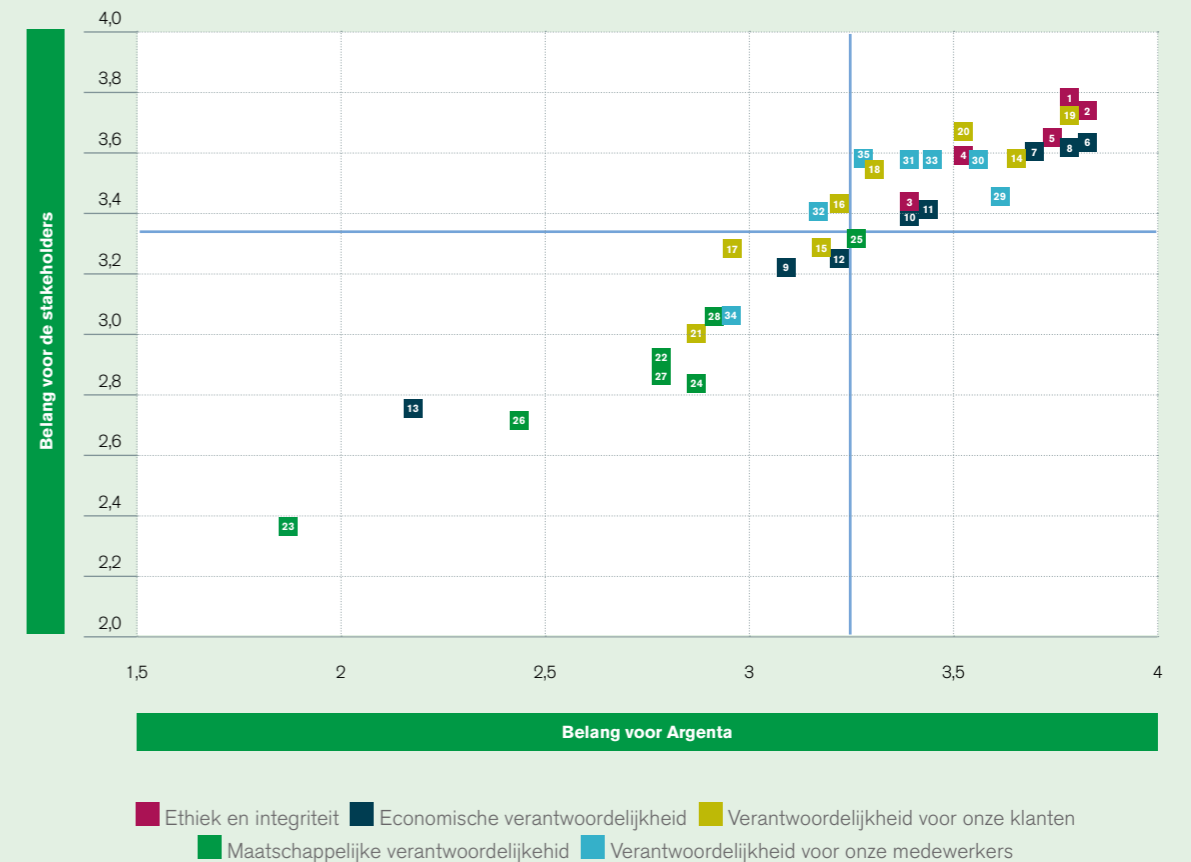
### Economische verantwoordelijkheid

6. Financiële stabiliteit
7. Kwaliteit van de dienstverlening, transparantie op alle gebieden
8. Langetermijnstrategie
9. Toegang tot financiële diensten voor iedereen
10. Spaargeld duurzaam investeren in de reële en lokale economie
11. Correcte betaling van belastingen en bankenheffing
12. Duurzaam aankoopbeleid met screening van leveranciers
13. Microkredieten aanbieden

### Maatschappelijke verantwoordelijkheid

22. Armoedebestrijding
23. Steun aan sportevenementen
24. Steun aan sociale initiatieven
25. Aandacht voor klimaat en milieu
26. Duurzaam beleggingsbeleid
27. Stimuleren financiële geletterdheid
28. In kaart brengen van de weerslag van beleggingen en financieringen

## Materialiteitsmatrix 2017 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep



De resultaten van de stakeholdersbevraging van 2017 liggen grotendeels in lijn met de bevindingen van 2015 en tonen aan dat Argenta en zijn stakeholders dezelfde thema's relevant blijven vinden.

Uit een meer diepgaande analyse komt naar voren dat de stakeholders vragen naar het opnemen van nog meer maatschappelijke verantwoordelijkheid. Argenta zal hier dan ook de komende jaren op inzetten.

De items links onder in de grafiek, zijn items die Argenta-stakeholders in het kader van duurzaamheid als minder relevant beschouwen. De items rechtsboven worden als erg relevant ervaren en Argenta richt zijn focus voornamelijk hierop.

### 7.3 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020

Argenta stelde op basis van de resultaten van de bevestiging van 2015 het duurzaamheidsactieplan 2016-2020 op. Alle afdelingen binnen Argenta werken hard om dit ambitieuze duurzaamheidsactieplan stap voor stap te realiseren.

Omdat bij de duurzaamheidsbevraging van 2017 geen noemenswaardige verschuivingen naar voren kwamen blijft het duurzaamheidsactieplan behouden.

Onderstaande actiepunten zijn in de loop van 2017 gerealiseerd en verder uitgewerkt in het kader van de uitvoering van het actieplan:



#### Ethiek en integriteit

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Uitbreiden van automatische monitoring rond anti-witwas en terrorismefinanciering	31/12/2017		Om financiële misdaad op te sporen is in 2017 de detectiesoftware verfijnd en is besloten om bijkomend software te implementeren. Daarnaast besloot Argenta om in 2018 een verdere uitbreiding en professionalisering van de teams door te voeren. De scope werd uitgebreid naar phishing.
Herwerken Ethisch Handvest en creëren bewustmaking rond ethiek en integriteit	31/12/2018		In het kader van de herwerking van de Argenta-strategie in 2017 werden de Argenta-waarden herzien. Het Ethisch Handvest wordt op die basis herschreven. De nieuwe deadline is 31/12/2018.
Continu toetsen van de eigen beleggingsportefeuille aan de criteria van het Noorse Sovereign Wealth Fund	31/12/2017		Vandaag worden de Argenta-beleggingen al getoetst aan de exclusielijst van het Noorse Sovereign Wealth Fund. Voor 2018 is het de doelstelling om deze criteria nog beter af te stemmen op de duurzaamheidscriteria van VigeoEiris die van toepassing zijn voor de beleggingsfondsen van Argenta en om op die manier te komen tot een bredere en diepgaande ethische afstemming van de investeringsbeslissingen.
Werken aan een overkoepelend integriteitsbeleid en overgang van compliance- naar integriteitscultuur	31/12/2018		Er wordt volop gewerkt aan een overkoepelend integriteitsbeleid. Dit wordt gekaderd in de waardengerichte cultuur van Argenta en zal geïntegreerd worden in het Ethisch Handvest. Daarnaast werkt Argenta ook een diversiteitsbeleid uit. In oktober 2017 keurde de raad van bestuur de beleidslijn anti-discriminatie goed.

Volledig gerealiseerd Gedeeltelijk gerealiseerd



#### Klanten

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Evalueren en implementeren van maatregelen inzake bescherming persoonsgegevens (Dataproctieoverordening – GDPR)	25/05/2018		Argenta heeft de nodige maatregelen genomen om de kritische processen rond privacy in lijn te brengen met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en te beantwoorden aan de verzoeken van zijn klanten inzake hun persoonsgegevens voor de inwerkingtreding van de GDPR op 25 /05 /2018.
Opzetten van een IT-security afdeling ter bewaking van de IT-systemen	31/12/2017		Bij de reorganisatie van de IT afdeling werd in 2017 het Information Security & Risk Management in een aparte afdeling ondergebracht. Die ontwikkelt, implementeert en beheert een overzichtelijk IT information security beleid en verzekert een operationeel risicobeheer in eerste lijn.
Verbeteren online FAQ om informatie transparant te delen	30/06/2017		Het contactcenter gaf in 2017 voor verschillende topics feedback aan Productmanagement, vertrekkende van de vragen van de klanten. De Online FAQ lijst wordt op basis hiervan permanent aangevuld en bijgestuurd.
Uitwerken van een volwaardig digitaal productaanbod in combinatie met persoonlijke service in het kantoor	31/12/2018		Argenta lanceerde in 2017 zijn nieuwe app en werkt in hoog tempo verder aan nieuwe <i>features</i> . Het digitale productaanbod wordt verder voorbereid en geoptimaliseerd.
Verbeteren financiële en digitale geletterdheid	30/06/2019		Om de financiële geletterdheid bij studenten te vergroten ondersteunt Argenta scholen en universiteiten via het geven van opleidingen, trainingen en het ter beschikking stellen van stageplaatsen. Argenta startte in 2017 een samenwerking met KU Leuven door het sponsoren van een leerstoel rond <i>'Loss Modeling and Reserving analytics for general insurance'</i> . Hierbij zal KU Leuven zowel het wetenschappelijk denken als het praktisch uitwerken en toetsen van de nieuwe ideeën op basis van de data van de Argenta-portefeuille mee opnemen. Daarnaast organiseerde Argenta in 2017 twaalf infoavonden over gezond beleggen.
Optimaliseren toegankelijkheid kantoren voor mindervaliden	31/12/2019		Toegankelijkheid is inmiddels opgenomen in het beleid voor de inrichting van de kantoren. Bij iedere inrichting van een nieuw kantoor wordt ervoor gezorgd dat het kantoor toegankelijk is voor minder mobiele personen.





**Rol in de economie**

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Activa allocatie die aanstuurt op de herbelegging van aangetrokken gelden in de lokale economie	jaarlijks		Ook in 2017 wendde Argenta de spaargelden van zijn klanten aan om te herbeleggen in de reële economie. Zie 7.1 en 7.4.
Ophalen coöperatief kapitaal via coöperanten om de kapitaalbasis te diversifiëren	31/12/2017		In juni 2017 lanceerde Argen-Co een nieuwe aandelenuitgifte om 25 miljoen euro vers kapitaal op te halen. Deze emissie kende een groot succes: 18.904 personen gingen in op het openbare aanbod, waarbij Argen-Co 1.883 nieuwe vennoten kon verwelkomen. Zo kon de emissie na 14 dagen vervroegd afgesloten worden.
Aanbod van producten aan oudere klanten met het oog op verzorging en vergrijzing	31/12/2017		Met het project 'Langer Thuis Wonen' wil Argenta oplossingen aanbieden voor de maatschappelijke problematiek rond vergrijzing. Argenta wil klanten tijdig bewustmaken en in samenwerking met andere partners mensen te helpen om langer thuis te wonen. In 2017 liep een voorbereidende studie. Het is de ambitie van Argenta om in 2018 een beperkte pilootfase uit te rollen.
Alle leveranciers onderschrijven het duurzaamheidscharter	31/12/2018		Het duurzaamheidscharter dat in 2015 werd toegevoegd aan al de standaardcontracten wordt door elke nieuwe leverancier ondertekend. In 2017 kregen leveranciers bij elke offerte-aanvraag met een link naar duurzaamheid, vragen over hun duurzaamheidsprincipes en -acties. Argenta wil tegen eind 2018 ook voor alle bestaande leveranciers in kaart hebben volgens welke duurzaamheidsprincipes ze werken.
Uitbreiden bedieningsmodel met digitaal kanaal	30/03/2019		Kantoor van de toekomst: Argenta zet in op digitalisering en werkt aan een digitale strategie die tegemoet komt aan de verwachtingen van de klanten, zodat de kantoren nog meer hun adviesrol kunnen opnemen.



**Rol in de maatschappij**

Actieplan	Streefdatum	Status per eind 2017	Details
Uitwerken van een sociale visie voor het ondersteunen van projecten met een maatschappelijke bijdrage	31/12/2018		Argenta wil als bank-verzekeraar maatschappelijke projecten steunen in het verlengde van zijn opdracht: sociale woningbouw, projecten die langer thuis wonen ondersteunen, zeer gunstige tarifiering bij ecologische kredietverlening, enzovoort. De visie werd in 2017 uitgewerkt, in 2018 zal ze geïmplementeerd worden.
Opzetten van acties rond milieu: papiergebruik, renovatie hoofdkantoor door gebruik van energieperformante technieken	31/12/2019		Argenta zet zich actief in voor het milieu. Papierverbruik wordt beperkt, afval wordt gescheiden, waterbidons met plastic bekertjes worden vervangen door drinkwaterkranen en glazen. Bij de vernieuwbouw van het hoofdkantoor kiest Argenta bewust voor milieuvriendelijke opties. Om de energetische voetafdruk te beperken, wordt tot een diepte van 150 meter onder het gebouw een netwerk van leidingen aangebracht. Hierdoor wordt de bodem onder het gebouw een enorme energiebuffer. In de winter zal deze buffer als warmtebron dienen, in de zomer als koudebron. In 2017 heeft Argenta de beslissing genomen om te onderzoeken hoe ze een CO <sub>2</sub> -neutrale onderneming kan worden.
Promoten en ondersteunen van duurzame mobiliteit	31/12/2019		Argenta zet zich actief in voor de duurzame mobiliteit van zijn medewerkers. In het kader van het cafetariaplan worden duurzame mobiliteitskeuzes gestimuleerd. De keuze van de bedrijfswagens is gericht op meer ecologische wagens en er worden elektrische fietsen en treinabonnementen aangeboden. Ook in 2017 nodigde Argenta zijn medewerkers die duurzaam naar het werk komen uit voor een gezond ontbijt. Voor de Argenta-klanten werden ecologische wagen- en fietsleningen uitgewerkt die vanaf 2018 worden aangeboden.
Duurzame fondsen groeien van niche naar core	31/12/2020		Duurzaam beleggen houdt transparantie in rond de bijdrage aan de maatschappij of over de omgeving van de bedrijven of projecten waarin belegd wordt. Het aanbod van volgende themafondsen wordt onderzocht: 1. Focus op klimaat (alternatieve energiewinning) 2. Focus op de medische wereld (kankerbestrijding, hiv-bestrijding) 3. Focus op milieu-evenwicht (evenwicht tussen water en klimaat, biologische landbouwbedrijven) 4. Focus op maatschappelijk verantwoord ondernemen

Voor de thema's 'Rol in de maatschappij' en 'Medewerkers' waren in 2017 geen specifieke actiepunten met einddatum 2017.

Daarnaast formuleerde het directiecomité de ambitie om sterk in te zetten op een duurzaam beleggingsbeleid, de ondersteuning van maatschappelijke projecten en CO<sub>2</sub>-neutraliteit.

Er werden al veel stappen gezet en in 2018 zal Argenta extra inspanningen leveren om zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid nog nadrukkelijker op te nemen.

Specifieke rapportering hierover volgt in de komende jaarverslagen.



Medewerkers

Actie	Streefdatum	Status eind 2017	Toelichting
Uitwerken van duurzaamheidsacties in samenspraak met alle medewerkers	jaarlijks		In 2017 organiseerde Argenta een duurzaamheidsweek. Elke dag stuurde een lid van het directiecomité de werknemers een persoonlijke mail om zo een specifiek duurzaamheidsthema toe te lichten. Dit gebeurde aan de hand van het duurzaamheidsactieplan. Op die manier zijn de werknemers helemaal op de hoogte van de evolutie in het actieplan rond ethiek, de rol in de maatschappij, de rol in de economie en duurzaamheid voor medewerkers en voor klanten.
Aandacht voor welzijn van de medewerkers	31/12/2018		Organisatie & Talent besteedt specifieke aandacht aan thema's die lager scoorden in het medewerkers opinie onderzoek.
Uitwerken van een kader dat regelmatig thuiswerk faciliteert	31/12/2018		In 2017 werd een thuiswerkbeleid uitgewerkt en een cao hierover met de werknemersvertegenwoordigers afgesloten.
In kaart brengen en aanmoedigen van sociaal engagement bij medewerkers	31/12/2019		Argenta stimuleert medewerkers om zich in te zetten voor de maatschappij (bijvoorbeeld: teamactiviteiten ter ondersteuning van een project met sociaal karakter, bijdrages aan projecten en vzw's, deelname aan de Warmste Week) in lijn met de strategie die Argenta opgesteld heeft rond duurzaamheid en steun aan de maatschappij.



## 7.4 Duurzame insteek van de eigen Argenta beleggingsportefeuille

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

### 7.4.1 Public banking kredietverlening

Om zijn maatschappelijke impact nog tastbaarder te maken zet Argenta sinds drie jaar in op de financiering van lokale projecten via rechtstreekse investeringen in steden en gemeenten, overheidsbedrijven en infrastructuur (via publiek-private samenwerkingen). Door te investeren in de leefwereld van zijn klanten tracht Argenta de maatschappelijke return nog groter te maken.

De Argenta-portefeuille van *public banking* kredieten heeft in 2017 de kaap van 500 miljoen euro overschreden.

Zo financierde Argenta onder meer de verbouwing van een school in Zemst, verschillende woonzorgcentra in de omgeving van Brugge, de brandweerzone in de

Antwerpse rand, verschillende ecoparken in Vlaams-Brabant, het nieuwe zwembad van Roeselare, enzovoort. Eerder zette Argenta al in op sociale huisvesting, stadsontwikkeling, mobiliteit, sport, welzijn en milieu. Ook voor de komende jaren zullen er belangrijke projecten gerealiseerd worden.

### 7.4.2 Commerciële vastgoedportefeuille

Ook in de commerciële vastgoedportefeuille heeft Argenta oog voor duurzaamheid door maatschappelijke en milieu-aspecten in zijn investeringsbeleid te integreren.

De vergrijzing van de Belgische bevolking creëert belangrijke behoeften op het vlak van seniorenhuisvesting. Argenta draagt hier een steentje bij door voor reeds meer dan 100 miljoen euro financiering te voorzien voor private woonzorgcentra en andere vormen van zorgvastgoed.

Daarnaast bouwt Argenta mee aan een lokale groene stroomvoorziening door te investeren in Belgisch en Nederlands logistiek vastgoed, waarvan de platte daken zich uitstekend lenen om zonnepanelen te plaatsen. Argenta investeerde 90 miljoen euro in bedrijven die actief zijn in deze sector en die voor 90 megawattpiek aan groene stroom opwekken.

### 7.4.3 Beheer beleggingsportefeuille

Argenta toetst nieuwe investeringen in de beleggingsportefeuille altijd aan duurzaamheidscriteria. Argenta baseert zich hiervoor op de exclusielijst van het Noorse Staatsfonds en investeert niet in bedrijven die op deze lijst voorkomen. De exclusielijst van het Noorse Staatsfonds weert bedrijven uit zijn investeringsuniversum op basis van product- of gedragsgerelateerde criteria. Bij productgerelateerde uitsluitingen gaat het om bedrijven die zelf - of via entiteiten waarover ze de controle hebben - energie produceren op basis van steenkool, die tabak produceren, wapens produceren of die door wapengebruik humanitaire principes schenden, clusterwapens produceren of militair materiaal verkopen aan bepaalde landen. Bij gedragsgerelateerde uitsluitingen gaat het om bedrijven die een niet accepteerbaar onethisch beleid voeren dat resulteert in mensenrechtenschendingen, ernstige milieuschade, zware corruptie, ernstige schendingen van individuele rechten in oorlogs- of conflictsituaties of andere ernstige schendingen van fundamentele ethische normen. Daarnaast werkt Argenta in 2018 verder aan een uitbreiding van deze lijst in lijn met de ethische principes van toepassing op onze beleggingsfondsen.

### 7.4.4 Beheer aandelenportefeuille

Klanten kunnen bij Argenta een tak 21-pensioenspaarverzekering afsluiten. Om te voldoen aan de wettelijke vereisten om het contract voor de klant fiscaal aftrekbaar te maken, moeten de opgehaalde premies voor een bepaald minimumbedrag geïnvesteerd worden in aandelen.

Bij de keuze van deze aandelen houden we rekening met het duurzame karakter van het onderliggende bedrijf. Bedrijven die actief zijn in de circulaire economie, hernieuwbare energie, een duurzaam businessmodel hebben, actief zijn in cleantech, enzovoort, draagt Argenta hoog in het vaandel. Ook werkt Argenta de laatste jaren concrete acties uit om CO<sub>2</sub>-uitstoot gekoppeld aan de aandelenportefeuille te reduceren. Onze posities in oliegerelateerde bedrijven of ondernemingen met een grote ecologische voetafdruk worden afgebouwd en vervangen door posities in bedrijven die onder meer werken aan duurzame mobiliteit (elektrische fietsen), hernieuwbare energie of een *cradle to cradle* businessmodel hebben.



Samengevat wil Argenta met zijn investeringsstrategie een grote impact uitoefenen op de reële economie, op de leefomgeving en op de toekomst van de volgende generatie klanten.

## 7.5 Duurzame insteek van de beleggingsfondsen

Argenta onderwerpt zijn volledige beleggingsaanbod aan een screening op het vlak van duurzaamheid.

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

VigeoEiris taxeert bedrijven op basis van:

- hun impact op het (leef)milieu;
- hun maatschappelijke betrokkenheid;
- hun algemeen bedrijfsgedrag;
- het respecteren van mensenrechten;
- hun organisatiestructuur;
- hun personeelsbeleid.

Argenta hanteert voor zijn beleggingsaanbod 3 niveaus van duurzaamheidscriteria:

#### Uitsluitingslijst (level 1)

Argenta wil geen financiële ondersteuning bieden aan bedrijven die hun verdienmodel/bedrijfsmodel baseren op onethische activiteiten, noch aan bedrijven die in opspraak komen voor ernstige inbreuken tegen ethische normen.

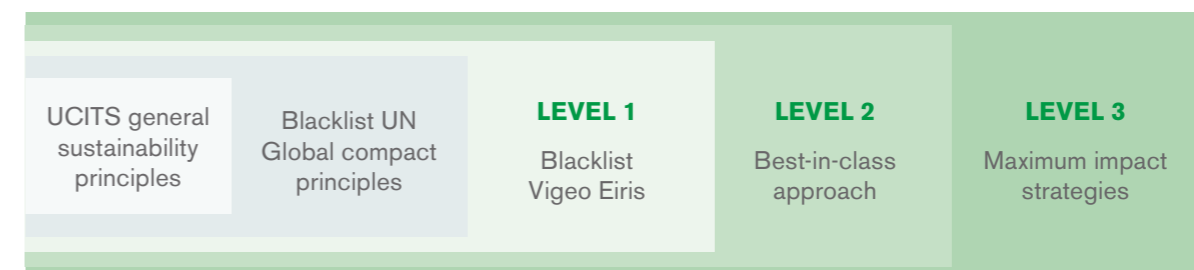
Het Argenta-beleggingsaanbod bestaat uit beleggingsfondsen en beleggingsverzekeringen. Het opgelegde wettelijke kader voor deze producten voorziet in een uitsluitingsbeleid. Argenta vult voor zijn beleggingsaanbod het wettelijk voorziene kader aan met bijkomende uitsluitingscriteria op basis van:

- de UN Global Compact principles;

- een aanvullende screening inzake wapens, landen en landbouwgrondstoffen;
- een verstrengde lijst op basis van specifieke uitsluitingen inzake bepaalde activiteitsdomeinen.

Argenta sluit bedrijven uit die (in zekere mate) betrokken zijn bij controversiële activiteiten of in bepaalde controversiële sectoren actief zijn. De geviseerde bedrijfstakken zijn de tabaksindustrie, de nucleaire sector, de gokindustrie, de wapenindustrie, de producenten van gevaarlijke chemicaliën, de 'adult entertainment' industrie en bedrijven die zich schuldig maken aan dierenmishandeling.

Het criterium voor uitsluiting is niet comparatief maar absoluut. Daarom kan het aantal bedrijven in de uitsluitingslijst variëren.



De betrokkenheid in controversiële activiteiten en de mate van betrokkenheid worden gemeten door Vigeo-Eiris. De graad van eventuele betrokkenheid bij een controversiële activiteit wordt gemeten aan de hand van de mate waarin het inkomen uit deze activiteit procentueel bijdraagt aan het totale inkomen van een bedrijf.

Op basis van deze uitsluitingslijst waren op 31/12/2017 142 bedrijven (van een beleggingsuniversum van 3.500 bedrijven) uitgesloten. Dit leidde tot elf desinvesteringen in 2017, voor een totaal van 30 miljoen euro.

### Best in class methodologie (level 2)

Argenta wil bedrijven ondersteunen waarvan de diensten en producten binnen hun sector op de meest duurzame wijze tot stand komen. Zo wil Argenta bedrijven stimuleren om stapsgewijze verbeteringen te doen op het vlak van duurzaamheid.

Dit gebeurt via een combinatie van de uitsluitingslijst (niveau 1) met een 'best-in-class' methodiek.

Het Investeringsregister van Forum Ethibel vormt de basis voor de bedrijfsselectie en landselectie binnen de compartimenten met een Ethibel-label. Deze index wordt samengesteld door Forum Ethibel, dat eigen criteria toepast op de onderzoeksgegevens van VigeoEiris. Deze criteria worden door Argenta overgenomen.

De volgende domeinen worden hierbij intensief onderzocht:

- milieu;
- sociale verankering;
- marktgedrag;
- mensenrechten;
- gezond bestuur;
- personeelsbeleid.

### Impact investing (level 3)

Argenta wil bedrijven ondersteunen die bijdragen aan de leefbaarheid van de planeet en bijvoorbeeld inzetten op een drastische reductie van de CO<sub>2</sub>-uitstoot.

De beleggingen focussen op nutsbedrijven in de ruime zin ('utilities') en op faciliterende technologieën

die rechtstreeks of onrechtstreeks bijdragen aan een daling van het CO<sub>2</sub>-emissies.

Dit gebeurt via een inhoudelijke screening op de bedrijfsactiviteit, een verstrengde uitsluitingslijst en minimumquota voor de beste bedrijven.

Het compartiment 'Argenta-Fund Responsible Utilities' wordt belegd volgens nauwkeurig gedefinieerde criteria. De beleggingscriteria zijn op aanvraag verkrijgbaar bij Argenta. Aan de hand van halfjaarlijkse controles garandeert Forum ETHIBEL vzw dat de portefeuille voldoet aan de gedefinieerde ethische criteria.



Zo werden eind 2017 1.350 van de 3.500 bedrijven in het beleggingsuniversum voor dit fonds uitgesloten. Argenta-Fund Responsible Utilities groeide in 2017 met 43,3 %.

## GEZOND BELEGGEN

### Argenta Spaarbank – Beleggingsfondsen

Activa onder beheer in miljoen euro	2015	2016	2017		2015	2016	2017
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	681,1	856,7	1.202,9	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	97,5	139,3	192,8
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	2.603	3.016,9	3.616,3	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	31,8	34,0	72,3

### Argenta Assuranties - Beleggingsverzekeringen

Activa onder beheer in miljoen euro	2015	2016	2017		2015	2016	2017
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	442,8	463,7	608,2	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	55,8	69,9	92,6
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	1.005,6	1.137,5	1.293,5	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	15	15,1	31,8

Voor de fondsen waarvoor Argenta met externe fondsenbeheerders werkt (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management en GS&P), heeft Argenta gecontroleerd welke minimumcriteria zij toepassen bij het samenstellen en opvolgen van hun fondsen. Daarnaast hebben Degroof Petercam, Carmignac Gestion en Edmond de Rothschild Asset Management ook de UN Principles for Responsible Investment (UNPRI) onderschreven. GS&P heeft deze criteria niet onderschreven omdat deze beheerder enkel investeert in Europese familiebedrijven, die door hun aard sowieso een duurzaam karakter hebben.

### Beleid inzake landbouwgrondstoffen

Argenta omschreef in 2017 een expliciet beleid waarbij het beleggingsproducten weert die op directe of indirecte wijze een negatieve impact hebben op de prijs

van landbouwgrondstoffen en op die manier de basisvoedselvoorziening van kwetsbare groepen in gevaar brengen.

## 7.6 Duurzaam leveranciersbeleid

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



### 7.6.1 Duurzaam kantoomateriaal

Argenta heeft zijn leverancier van kantoomateriaal gekozen op basis van het duurzame karakter van het aanbod en de dienstverlening:

- De gekozen leverancier heeft een eigen keurmerk voor duurzame producten ontwikkeld zodat hij een volwaardig groen gamma kantoomateriaal kan aanbieden. Dit keurmerk toetst zowel de huismerkartikelen als de A-merken en budget brands aan de hand van opgestelde milieucriteria (gerecycleerd materiaal, werkend op zonne-energie, navulbaar, geen zware metalen, enzovoort);
- De aankoop van kantoomateriaal volgt het principe van duurzaam aankopen dat aankopen groepeerd, en kiest voor milieubewuste producten die bijdragen aan CO<sub>2</sub>-vermindering via het *Plant a Tree*-programma;
- Bestellingen worden verpakt in 100 % milieuvriendelijk materiaal;
- De leveringen gebeuren periodiek (wekelijks naar de kantoren en tweewekelijks naar de hoofdzetel van Argenta) en CO<sub>2</sub>-neutraal;
- De verwerking van de verpakkingen van het kantoomateriaal, lege balpennen, kapotte scharen, lege toners en ander materiaal gebeurt volgens de ISO 14001 gecertificeerde recyclageprogramma's.

### 7.6.2 Duurzaam kantoormeubilair

Argenta kijkt kritisch naar zijn processen en die van zijn dienstverleners en leveranciers. Efficiënte (logistieke) processen maken hier deel van uit. Argenta staat open voor creatieve en innovatieve oplossingen op lange termijn en nodigt de dienstverleners uit samen mee na te denken over een duurzame toekomst.

De gekozen leverancier is reeds 25 jaar bezig met circulaire economie, wat zich vertaald heeft in onder meer de *Cradle to Cradle* Certificatie en toetreding tot 'The Circular 100'. De leverancier investeert sterk in vijf kwaliteitscategorieën: gezonde materialen, hergebruik van materialen, hernieuwbare energie en CO<sub>2</sub>-management, watergebruik en sociale verantwoordelijkheid. Concreet betekent dit:

- een lange levensduur van het meubilair;
- het gebruik van gezonde materialen tijdens de productie (bijvoorbeeld: non-toxische poederlakken);
- productie met hernieuwbare energie en een productieproces dat water bespaart;
- proactief onderhoud om zo de levensduur van het meubilair te verlengen;
- complete producten of onderdelen worden hergebruikt en zo van de afvalberg gered.

Daarnaast investeert de leverancier sterk in innovatie. In samenwerking met een Technische Universiteit is er een nieuwe comfortwerkplek ontwikkeld die individuele aanpassingen op verwarming, koeling en licht mogelijk maakt. Dit zorgt voor een daling van de energiefactuur met 25 tot 45 % en een stijging van het werknemerscomfort.

## 7.7 Risicobeheersing

Professioneel risicobeheer met oog voor alle mogelijke risico's is een essentiële voorwaarde voor het realiseren van duurzame winstgevendende groei. De Argenta Groep onderkent dat en beschouwt riskmanagement als een van zijn kernactiviteiten.

Het kader voor risicobeheer wordt voortdurend geactualiseerd en aangepast op basis van nieuwe reglementeringen, dagelijkse ervaringen en wijzigingen in de activiteiten van Argenta incl. wijzigingen als gevolg van duurzame keuzes die Argenta maakt (en die steeds aansluiten bij de activiteiten van Argenta als bank-verzekeraar). Het aantonen dat toereikende risicobeheerprocedures aanwezig zijn, is een sleutelvoor-

waarde voor het verwerven en behouden van het vertrouwen van alle belanghebbenden: klanten, beleggers, kantoorhouders, toezichthouders en ratingbureaus, maar ook bestuurders, management en medewerkers.

De dynamiek in de financiële wereld eist een permanente, proactieve ontwikkeling van het risicobeheerproces. Risicobeheer behelst het beheren van risico's, bestaande uit de cyclus van identificeren, beoordelen, beheersen en opvolgen van risico's waaraan Argenta of een van de Argenta-entiteiten kan worden blootgesteld. Dit risicobeheer is gebaseerd op:

- een welomschreven risicobeheerstrategie die in overeenstemming is met de algemene bedrijfsstrategie van Argenta. De doelstellingen en grondbeginselen van die strategie, de goedgekeurde risicotolerantielimieten en de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen alle activiteiten van Argenta zijn schriftelijk vastgelegd in charters en handvesten.
- een welomschreven procedure voor het besluitvormingsproces, inclusief een limietenhiërarchie en escalatiekader;
- schriftelijk vastgelegde beleidslijnen die de materiele risico's waaraan Argenta is blootgesteld, effectief omschrijven en indelen per categorie, en die voor elke



risicocategorie de goedgekeurde risicotolerantiemieten vermelden. Deze beleidlijnen implementeren de risicostrategie van Argenta, voorzien in controlemechanismen en houden rekening met de aard, de reikwijdte en perioden van de bedrijfsactiviteiten, evenals met de daaraan verbonden risico's;

- rapporteringsprocedures en -processen die garanderen dat de informatie over de materiële risico's waaraan Argenta is blootgesteld en de doeltreffendheid van het risicobeheersysteem actief worden gecontroleerd en geanalyseerd, en dat passende wijzigingen in het systeem worden aangebracht indien dat noodzakelijk is. Dit omvat ook processen (bijvoorbeeld Risico Appetijt Framework-rapportering en specifieke dashboards) om een

verslechtering van de financiële en niet-financiële risico omstandigheden vast te stellen en om de betrokken stakeholders inclusief de toezichthouder onmiddellijk in te lichten wanneer zo'n verslechtering zich voordoet;

- coördinatie tussen de onafhankelijke controlefuncties Compliance, Risicobeheer, Actuariële functie en Interne Audit, centraal georganiseerd op het niveau van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep of aangestuurd op dat niveau.

Een uitgewerkte beschrijving van het risicobeheer van Argenta is te vinden in het IFRS-jaarverslag op de Argenta-website.

## 7.8 Ethiek en integriteit

Een deugdelijk bestuur steunt in belangrijke mate op het engagement en de toewijding van alle medewerkers van Argenta. Daarom bepaalt de raad van bestuur naast de strategische doelstellingen ook de Argenta-waarden en de interne gedragscodes of formele voorschriften, die bepalen hoe het bedrijf handelt in een geest van integriteit en betrokkenheid met alle stakeholders van Argenta. Deze waarden en gedragscodes, die onder andere voorzien in de eerbiediging van de mensenrechten en de bestrijding van corruptie, worden in Argenta meegedeeld en gepromoot. Daarnaast is het van essentieel belang dat de leiding zichzelf strikte gedragsregels oplegt en het goede voorbeeld geeft ('*tone at the top*').

Zo is er bij het management en de medewerkers van Argenta geen bonuscultuur: er wordt geen variabele verloning uitgekeerd. Het niet toekennen van een variabele verloning is een bewuste governancekeuze om te vermijden dat het nastreven van kortetermijndoelstellingen ten koste zou gaan van de doelstellingen van Argenta op langere termijn.

Voor de bestuurders en de 'aangewezen medewerkers' (medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden het risicoprofiel van een instelling materieel kunnen beïnvloeden) zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor de andere functies binnen Argenta.

**De vergoeding van de kantoorhouders is in combinatie met de product omkadering zo opgezet dat dit niet kan leiden tot het nemen van**

**onverantwoorde risico's voor de klant, reputatierisico voor Argenta of onverantwoorde verkooppraktijken.**

Naast de gebruikelijke verificaties bij de aanwerving, verifieert Argenta permanent de naleving door zijn medewerkers van de interne, wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot integriteit en gedrag. De compliancefunctie vervult een belangrijke rol in de handhaving van het door Argenta vastgelegde beleid.

De compliance officer van de Argenta Groep, tevens directeur Compliance & Integriteit, heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol bij de uitvoering van het integriteitsbeleid en rapporteert aan het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Argenta heeft een beleid en procedures vastgelegd voor medewerkers om klachten rechtstreeks of onrechtstreeks (Klachtenbeheer, Compliance, Interne Audit) aan de leiding te rapporteren buiten de normale hiërarchische kanalen om.

In 2017 werden geen incidenten gemeld.

Klokkenluiders worden beschermd tegen rechtstreekse of onrechtstreekse disciplinaire maatregelen of beslissingen met een gelijkaardige werking.

Argenta biedt zijn klanten de mogelijkheid om klachten te melden. De behandelingstermijn van klachten in 2017 daalde naar 5,13 dagen ten opzichte van 6,20 dagen in 2016.

Totaal aantal klachten in België en Nederland	2015	2016	2017
Totaal aantal ontvangen klachten	2.231	2.946	2.606
Totaal aantal ontvangen klachten inzake schending Privacy	6	6	51

## 7.9 Taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen

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

Landen	Activiteiten	31/12/2016						
		Opbrengsten (1)	Resultaat voor belastingen	Actuele belastingen	Uitgestelde belastingen	Totale vennootschapsbelasting	Ontvangen subsidies	Gemiddelde aantal werknemers in VTE
<b>EU lidstaat</b>		686.916.884	332.972.596	-78.941.617	-7.682.476	-86.624.093	0	894
<b>België</b>	Bank en verzekeringen	412.240.732	125.275.414	-23.864.118	-7.682.476	-31.546.594	0	850
<b>Luxemburg</b>	Andere financiële diensten	22.508.376	4.999.910	-1.501.655	0	-1.501.655	0	8
<b>Nederland</b>	Bank en verzekeringen	252.167.776	202.697.272	-53.575.844	0	-53.575.844	0	36
<b>Derde land</b>		0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>		686.916.884	332.972.596	-78.941.617	-7.682.476	-86.624.093	0	894

Landen	Activiteiten	31/12/2017						
		Opbrengsten (1)	Resultaat voor belastingen	Actuele belastingen	Uitgestelde belastingen	Totale vennootschapsbelasting	Ontvangen subsidies	Gemiddelde aantal werknemers in VTE
<b>EU lidstaat</b>		627.470.357	269.604.436	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	0
<b>België</b>	Bank en verzekeringen	381.760.532	88.520.006	-25.078.464	12.558.970	-12.519.494	0	892
<b>Luxemburg</b>	Andere financiële diensten	30.137.719	8.381.474	-2.490.103	0	-2.490.103	0	7
<b>Nederland</b>	Bank en verzekeringen	215.572.106	172.702.956	-47.917.251	-13.231.430	-61.148.681	0	49
<b>Derde land</b>		0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>		627.470.357	269.604.436	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	0

## 7.10 Onderschreven principes inzake duurzaamheid

In 2017 ondertekende Argenta het **Belgian SDG Charter for International Development**. Dit charter schetst het engagement van de Belgische privésector, het middenveld en de publieke sector op basis van de vijf P's van de SDG's: People, Planet, Profit, Peace en Partnership. Argenta neemt de relevante thema's mee in de uitvoering van zijn strategie.

Argenta heeft de **UN Global Compact Principles** als leidraad gekozen omdat deze principes wereldwijd gedragen worden en gebaseerd zijn op internationale verdragen en conventies. De UN Global Compact bindt bedrijven aan tien principes op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anti-corruptie. De principes zijn afgeleid van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, internationaal erkende verklaringen, zoals bijvoorbeeld van de International Labour Organisation, en conventies van de Verenigde Naties.



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

Argenta respecteert **de Equator Principles**. Deze principes zijn een belangrijke maatstaf in de financiële sector om milieu- en maatschappelijke risico's in grote industriële en infrastructuurprojecten te bepalen, te beoordelen en te beheren. De Equator Principles zijn gebaseerd op de duidelijk gedefinieerde beleids- en richtlijnen van de IFC (International Finance Corporation, de privésectorafdeling van de Wereldbankgroep) en de Wereldbank.

**IFC Environmental, Health and Safety Guidelines** zijn sectorspecifieke richtlijnen die gebruikt kunnen worden om projecten in deze sectoren te beoordelen op hun milieu-, gezondheids- en veiligheidsaspecten. Argenta neemt deze richtlijnen mee in het kader van zijn duurzaamheidsbeleid.

De **IFC Performance Standards** worden gebruikt bij beslissingen over financieringen door de International Finance Corporation. Die onderschrijven de vier fundamentele **ILO Principles** en rechten op het werk:

- vrijheid van vereniging en erkenning van het recht op collectieve onderhandeling;
- het verbod op alle vormen van gedwongen arbeid;
- het verbod op kinderarbeid;
- het verbod op discriminatie (op grond van etniciteit, geslacht of sociale afkomst) met betrekking tot het aanbieden van werk of specifieke functies.

De OECD Guidelines for Multinational Enterprises zijn aanbevelingen door overheden aan multinationale ondernemingen. Zij bevatten vrijwillige richtlijnen en standaarden voor verantwoordelijk ondernemingsgedrag in overeenstemming met relevante wetgeving. Volgens de richtlijnen moeten ondernemingen de mensenrechten respecteren van diegenen die door hun activiteiten worden beïnvloed.

De UN Principles for Responsible Investments (UN PRI) vormen een richtlijn voor (institutionele) beleggers op het terrein van maatschappelijk verantwoord beleggen.

## 7.11 Lidmaatschap in het kader van duurzaamheid

Argenta vindt het belangrijk om zich te engageren in organisaties die zich focussen op duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Argenta is sinds 2014 partner van CIFAL Flanders, een geaffilieerd trainingscentrum van UNITAR, het Instituut voor Onderzoek en Opleiding en onderzoek van de Verenigde Naties. Argenta zetelt hierbij in de raad van bestuur en in het adviescomité.

## 7.12 Belangenvertegenwoordiging in beroepsorganisaties

Argenta is lid van ESBG (European Savings and Retail Banking group), een organisatie die de Europese spaar- en retailbanken groepeerd. Via het lidmaatschap bij ESBG maakt Argenta ook deel uit van het WSBI (World Savings Bank Institute). WSBI verenigt spaar- en retail-

banken uit 80 landen en vertegenwoordigt zo de belangen van ongeveer 6.000 banken wereldwijd.

In België en Nederland verdedigt Argenta zijn standpunten respectievelijk binnen de bankenverenigingen Febelfin, de overkoepelende federatie voor de Belgische financiële sector, en Assuralia, de overkoepelende organisatie van de Belgische verzekeringssector, en NVB (Nederlandse Vereniging van Banken). Binnen Febelfin is Argenta lid van diverse werkgroepen en comités, onder meer van het Sustainable Finance Committee.

### 7.13 Rapporteringsbasis (GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49)

Sinds 2012 heeft Argenta jaarlijks een duurzaamheidsverslag gepubliceerd als onderdeel van het volledige jaarverslag. Argenta heeft in 2014 de beslissing genomen om zijn duurzaamheidsrapportering integraal te verweven binnen de rest van het jaarverslag en zal duurzaamheid dus niet langer binnen één specifiek hoofdstuk bespreken. Deze manier van rapporteren is in lijn met de filosofie van Argenta waarbij duurzaamheid als integraal onderdeel van de bank- en verzekeringsactiviteiten wordt aanzien.

De scope van het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag 2017 bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank, zijn Bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management, Argenta Assuranties en zijn Bijkantoor in Nederland). Dit is in lijn met de vennootschappen die geconsolideerd worden in de jaarrekening 2017.

Het kantorennet wordt niet opgenomen omdat dit onder de directe verantwoordelijkheid van de zelfstandige kantoorhouders valt. Niettemin worden ze aangemoedigd om de engagementen uit dit verslag te onderschrijven. Ze worden hierin ook ondersteund door Argenta.

Dit Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag is bestemd voor alle klanten, kantoorhouders, werknemers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en anderen die geïnteresseerd zijn in

de prestaties van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en alle onderliggende vennootschappen op het gebied van duurzaamheid.

De rapportage omvat de periode van 1 januari 2017 tot 31 december 2017. Dit Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag is opgesteld overeenkomstig met GRI Standards : Kernachtige (core) optie.

#### 7.13.1 Dataverzameling en validatie

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Marketing, Kantorennet, Productmanagement, ICT, Financieel Management, Organisatie & Talent, Legal & Procurement, Compliance & Integriteit en Interne Audit. Ook de onderliggende vennootschappen en het bijkantoor in Nederland werden geconsulteerd.

Er werd hoofdzakelijk gewerkt met gegevens uit interne rapporteringen. De informatie gebruikt voor de rapportering omtrent duurzaamheid binnen dit jaarverslag werd opgevolgd door de secretaris-generaal, die rechtstreeks rapporteert aan de CEO. De CEO is ook als verantwoordelijke aangeduid voor het domein maatschappelijk verantwoord ondernemen en voor de dagelijkse opvolging ervan.

Daarnaast is ook de raad van bestuur betrokken bij maatschappelijk verantwoord ondernemen en de rapportering daarover. Elke bestuurder heeft het jaarverslag nagelezen en daar waar nodig feedback gegeven.

Bij de opmaak van het jaarverslag werd er nagegaan of er volledig voldaan werd aan de duurzaamheidsrapporteringsvereisten en –principes voorgeschreven in de GRI standaarden (“GRI Standards”) (inclusief de indicatoren van het GRI Financieel Sector Supplement (FSSS)).

Dit rapport werd goedgekeurd op de raad van bestuur.

#### 7.13.2 Rapporteringsstandaarden

Dit Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor heeft nagekeken of het werd opgesteld conform GRI standaarden (“GRI Standards”) – optie “Core”.

#### 7.13.3 Scope (GRI 102-45)

De scope van het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag 2017 bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv en zijn Bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management sa, Argenta Assuranties nv en zijn Bijkantoor in Nederland). In vergelijking met de vennootschappen die geconsolideerd worden in de jaarrekening 2016, is Argenta Life gefuseerd met Argenta Assuranties en omgevormd tot het Nederlands bijkantoor van Argenta Assuranties.

Zoals eerder aangehaald, worden 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.

#### 7.13.4 Verschillen in vergelijking met 2016 (GRI 102-48, 102-49)

De rapporteringswijze over 2017 gebeurt conform de GRI standaarden (“GRI Standards”) – optie “Core”, daar waar in het jaarverslag over 2016 nog gerapporteerd werd conform de optie “Comprehensive” (uitgebreid). De GRI referentietabel werd bijgevolg ook gestructureerd volgens de GRI optie “Core”.

Als gevolg van deze omschakeling van GRI ‘Comprehensive’ naar GRI ‘Core’ is de inhoudelijke rapportering meer gefocust. Volgens de toepassing van GRI Core dienen enkel geselecteerde toelichtingen van tenminste één indicator per materieel onderwerp te worden gerapporteerd ten opzichte van een volledige rapportering op elke voorgestelde indicator door GRI in het vorige boekjaar. Betreffend de inhoudelijke scope en toepassingsgebied zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorig jaar. Voor CO2 en energieprestatie indicatoren bekijken we de opzet van een nieuwe rapportering in functie van de ambitie met betrekking tot CO2 neutraliteit die bevestigd werd door het directiecomité.

Het directiecomité benadrukt dat de ambities inzake duurzaamheid en de rapportering over de ondernomen

acties (en resultaten daarvan) een integraal onderdeel moet blijven van dit verslag. Het directiecomité wenst echter vooral energie te steken in initiatieven die vormgeven aan het duurzame karakter van Argenta. De zorg voor mens, milieu en maatschappij is onlosmakelijk verbonden met ons streven naar stabiele bedrijfsresultaten, tevreden werknemers, loyale klanten en een gezonde bedrijfsontwikkeling. Het directiecomité wenst finaal steeds te gaan voor de inhoud, niet voor de publicitaire waarde van duurzaamheidsinitiatieven.

Tenslotte is het zo dat Argenta de ambitie heeft om tweejaarlijks een stakeholdersconsultatie uit te voeren. Tijdens 2017 heeft een nieuwe consultatie plaatsgevonden waarvan de resultaten zijn opgenomen in dit verslag.



## 7.14 Controle Bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren

### Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2017

### Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2017

Aan de raad van bestuur

In onze bevoegdheid van commissaris 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-referentietabel ("de Gegevens") gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2017. Hierbij rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV volgens de Global Reporting Initiative (GRI) standaarden ("GRI Standards") – optie "Core".

De Gegevens zijn van toepassing voor Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank NV en zijn Bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurantie NV en zijn Bijkantoor in Nederland). 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 2017. De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze Gegevens. De overige indicatoren en informatie opgenomen in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag 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 Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag 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 GRI standaarden.

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.

1

### Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2017

#### 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 standaarden.

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 standaarden.

Zaventem, 22 maart 2018

De commissaris

**DELOITTE** Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. CVBA

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx

**Deloitte.**

Deloitte Bedrijfsrevisoren / Réviseurs d'Entreprises  
Burgerlijke vennootschap onder de vorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid /  
Société civile sous forme d'une société coopérative à responsabilité limitée  
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem  
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE 17 2300 0465 6121 - BIC GEBABEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



# 8

## Corporate Governance

## 8. Corporate Governance

GRI 102-18, 102-22, 102-24, 402-1

### 8.1. Werking en samenstelling van de raden van bestuur

De raden van bestuur van Argenta 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 aandeelhouders vertegenwoordigen (samen met de onafhankelijke bestuurders, hierna de niet-uitvoerende bestuurders).

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

De mandaten van de bestuurders hebben in beginsel een duurtijd van zes jaar en zijn hernieuwbaar. De raad kan in individuele gevallen afwijkingen op deze regel toestaan.

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 een van deze kerndomeinen blijken geven. Zij moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in artikel 526ter van het Wetboek van vennootschappen.

De governancevoorschriften inzake de onafhankelijke bestuurders beogen 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 van de Groep.

De taakverdeling tussen de raden van bestuur en de wisselwerking met de verschillende comités is gedocumenteerd in het Governance memorandum.

Per einde 2017 waren de raden van bestuur van Argenta als volgt samengesteld :

- Jan Cerfontaine, voorzitter van de raad (BVg, Aspa en Aras), lid van het benoemingscomité (BVg) en het risicocomité (Aspa en Aras)
- Geert Ameloot, uitvoerend bestuurder en CFO (BVg, Aspa en Aras)
- Ann Brands, uitvoerend bestuurder en COO (Aspa en Aras)
- Anne Coppens, uitvoerend bestuurder en CCO (Aspa, Aras en AAM)
- Stefan Duchateau, niet-uitvoerende bestuurder (AAM)
- Carlo Henriksen, niet-uitvoerende en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), lid van het auditcomité (Aspa), lid van het risicocomité (Aspa)
- Marc Lauwers, uitvoerend bestuurder en CEO (BVg, Aspa en Aras), voorzitter van de raad (AAM)

- Marie Claire Pletinckx, niet-uitvoerende en onafhankelijk bestuurder (Aras) lid van het auditcomité (Aras), lid van het risicocomité (Aras)
- Marc van Heel, niet-uitvoerende bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het risicocomité (Aspa en Aras), niet-uitvoerende bestuurder Investar
- Geert Van Hove, uitvoerend bestuurder en CIDO (Aspa en Aras)
- Cynthia Van Hulle, niet-uitvoerende bestuurder (BVg, Aspa en Aras)
- Walter Van Pottelberge, niet-uitvoerende en onafhankelijk bestuurder (BVg, Aspa en Aras) lid van het auditcomité (Aspa en Aras), voorzitter van het remuneratiecomité (BVg), voorzitter van het benoemingscomité (BVg). In 2018 zal Walter Van Pottelberge zijn mandaten neerleggen en wordt in zijn vervanging voorzien.
- Bart Van Rompuy, niet-uitvoerende bestuurder (BVg, Aspa en Aras) lid van het auditcomité (Aspa en Aras), lid van het benoemingscomité (BVg), uitvoerend bestuurder Investar
- Dirk Van Rompuy, niet-uitvoerende bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het benoemingscomité (BVg), lid van het remuneratiecomité (BVg), uitvoerend bestuurder Investar. Dirk Van Rompuy legde op 31/12/2017 zijn mandaten neer bij BVg, Aspa en Aras
- Raf Vanderstichele, niet-uitvoerende en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het auditcomité (Aspa), voorzitter van het risicocomité (Aspa)
- Emiel Walkiers, niet-uitvoerende bestuurder (BVg, Aspa en Aras) lid van het auditcomité (Aspa), niet-uitvoerende bestuurder Investar
- Gert Wauters, uitvoerend bestuurder en CRO (BVg, Aspa, Aras en AAM)

### 8.2. Adviesorganen van de raden van bestuur

#### *Auditcomité en risicocomité*

Binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties werden afzonderlijke audit- en risicocomités opgericht. Bij Argenta Spaarbank worden de beide comités voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder die geen deel uitmaakt van de raad van bestuur van Argenta Assuranties. Bij Argenta Assuranties worden de beide comités voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder die geen deel uitmaakt van de raad van bestuur van Argenta Spaarbank. Op de (beperkte) eigen activiteiten van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep wordt toegezien door het auditcomité en het risicocomité dat is opgericht binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank.

Het auditcomité ondersteunt de raad van bestuur bij het vervullen van zijn toezichtsverantwoordelijkheden voor het financiële verslaggevingsproces, het systeem van interne controle, het auditproces en het bedrijfsproces voor het toezicht op de naleving van wet- en regelgeving.

Het risicocomité staat de raad van bestuur bij in de uitoefening van het toezicht op de uitvoering van de strategie door het directiecomité. Dit omvat, conform het Governance memorandum, o.a. de bepaling van de aard, omvang, vorm en frequentie van de informatie over de risico's die de raad van bestuur wenst te ontvangen.



Raad van bestuur : van links naar rechts:  
 Vooraan: Emiel Walkiers, Anne Coppens, Marc Lauwers, Jan Cerfontaine, Gert Wauters, Walter Van Pottelberge, Marie Claire Pletinckx, Bart Van Rompuy, Cynthia Van Hulle, Carlo Henriksen, Ann Brands, Bianca Maenhout  
 Bovenste rij: Geert Van Hove, Geert Ameloot, Elke Vanderhaeghe, Marc van Heel, Raf Vanderstichele



Directiecomité: van links naar rechts:  
 Gert Wauters, CRO, Geert Ameloot, CFO, Anne Coppens, CCO, Marc Lauwers, CEO, Ann Brands, COO en Geert Van Hove, CIDO.

### Remuneratiecomité en benoemingscomité

Binnen Argenta zijn één remuneratiecomité en één benoemingscomité actief. Ze zijn opgericht in de schoot van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneren ze op groepsniveau. Er worden geen afzonderlijke remuneratiecomités en benoemingscomités opgericht binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het remuneratiecomité geeft advies over het beloningsbeleid van de leden van de raad van bestuur, van de medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden een materiële impact kunnen hebben op Argenta (de "aangewezen medewerkers") en van alle andere werknemers van de Argenta Groep. Het volgt de evolutie van de vergoedingen binnen de

Argenta Groep op, zorgt ervoor dat het beloningsbeleid een gedegen risicocultuur bevordert en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor jaarlijks ook of het verloningsgedrag van de Argenta Groep in overeenstemming is met het beloningsbeleid.

De taak van het benoemingscomité bestaat erin om de raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep bij te staan en te adviseren in het opnemen van hun verantwoordelijkheden en om de noodzakelijke beslissingen te nemen rond de samenstelling, de structuur en de werking van de raad en van het directiecomité. Het comité overziet daartoe de prestaties van de raden van bestuur en de directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep, evenals de prestaties van de individuele leden ervan en bereidt de planning van de opvolging binnen de beide organen voor.

### 8.3. Directiecomités en effectieve leiding van Argenta

Het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bepaalt de klijtlijnen waarbinnen de verschillende groepsvennootschappen hun activiteiten en hun verantwoordelijkheden uitoefenen. De directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep vergaderden het afgelopen jaar in principe wekelijks. Daarbij kwamen diverse relevante onderwerpen aan bod, waaronder de ontwikkeling, goedkeuring en regelmatige update van de missie, visie en waarden met betrekking tot economische, sociale en milieugerelateerde thema's.

Het directiecomité bestaat uit de voorzitter, Marc Lauwers (CEO – chief executive officer), Geert Ameloot (CFO – chief financial officer), Gert Wauters (CRO –

chief risk officer), Ann Brands (COO - chief operations officer), Geert Van Hove (CIDO - chief information & digital officer) en Anne Coppens (CCO - chief commercial officer).

Beslissingen over het beleid over maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, milieu- en sociale impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd.

De opdracht en de samenstelling van de directiecomités is bepaald met het oog op een maximale integratie van de werking van de individuele vennootschappen in het groepsbelang.

Het Nederlands bijkantoor (bank en verzekeringen) wordt geleid door Marinka van der Meer (CEO) en Sander Blommaert (CFRO).

Het Luxemburgse dochterbedrijf (AAM) wordt geleid door Grégory Ferrant (CEO) en Michel Waterplas.

Op 31/01/2017 heeft Dirk Van Dessel zijn mandaat als CIO neergelegd. Hij werd met ingang van 01/04/2017 opgevolgd door Geert Van Hove als CIDO.

#### 8.4. Geschiktheid en evaluatie

Het Handvest 'Geschiktheid Sleutelfunctionarissen' van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (inclusief de buitenlandse bijkantoren en dochtermaatschappij Argenta Asset Management), beschrijft de governance en het gestructureerde 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 17/06/2013 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.

Eind 2016 heeft een evaluatie van de werking en de doeltreffendheid van de raad van bestuur plaatsgevonden. De resultaten daarvan werden voorgesteld in april 2017 en de nodige acties werden ondernomen. Een volgende evaluatie wordt voorzien in 2018.

#### 8.5. Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

Iedere bestuurder wordt geacht om zijn persoonlijke en professionele activiteiten zo te organiseren dat hij of zij belangenconflicten met Argenta vermijdt. De raden van bestuur van de vennootschappen van Argenta hebben in hun reglement van interne orde een beleid vastgelegd, 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 dat de belangen van de klanten in het gedrang komen.

Voor een volledig overzicht van de interne en externe mandaten per bestuurder, zie de Argenta-website.

#### 8.6. Bedrag van de vergoedingen van de leiding

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 ontvangen geen enkele vorm van variabele vergoeding. Ze is dezelfde voor alle onafhankelijke bestuurders en bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen.

Voor de deelname aan bijzondere comités die worden opgericht in de schoot van de raad van bestuur (het auditcomité, het risicocomité, benoemingscomité 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. Hij krijgt geen bijkomende vergoedingen per bijgewoonde bijeenkomst. Naast de vaste jaarvergoeding geniet de voorzitter van de raad ook van de voordelen van een IPT (Individuele Pensioentoezegging).

Er is geen beëindigingsvergoeding voor niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur.

##### **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 korte termijn doelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn.

De vergoeding beantwoordt aan wat 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. 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 drie groeps-polissen: de vorming van een pensioenkapitaal, een verzekering tegen arbeidsongeschiktheid en een hospitalisatieverzekering.

##### **Ontslagvergoeding**

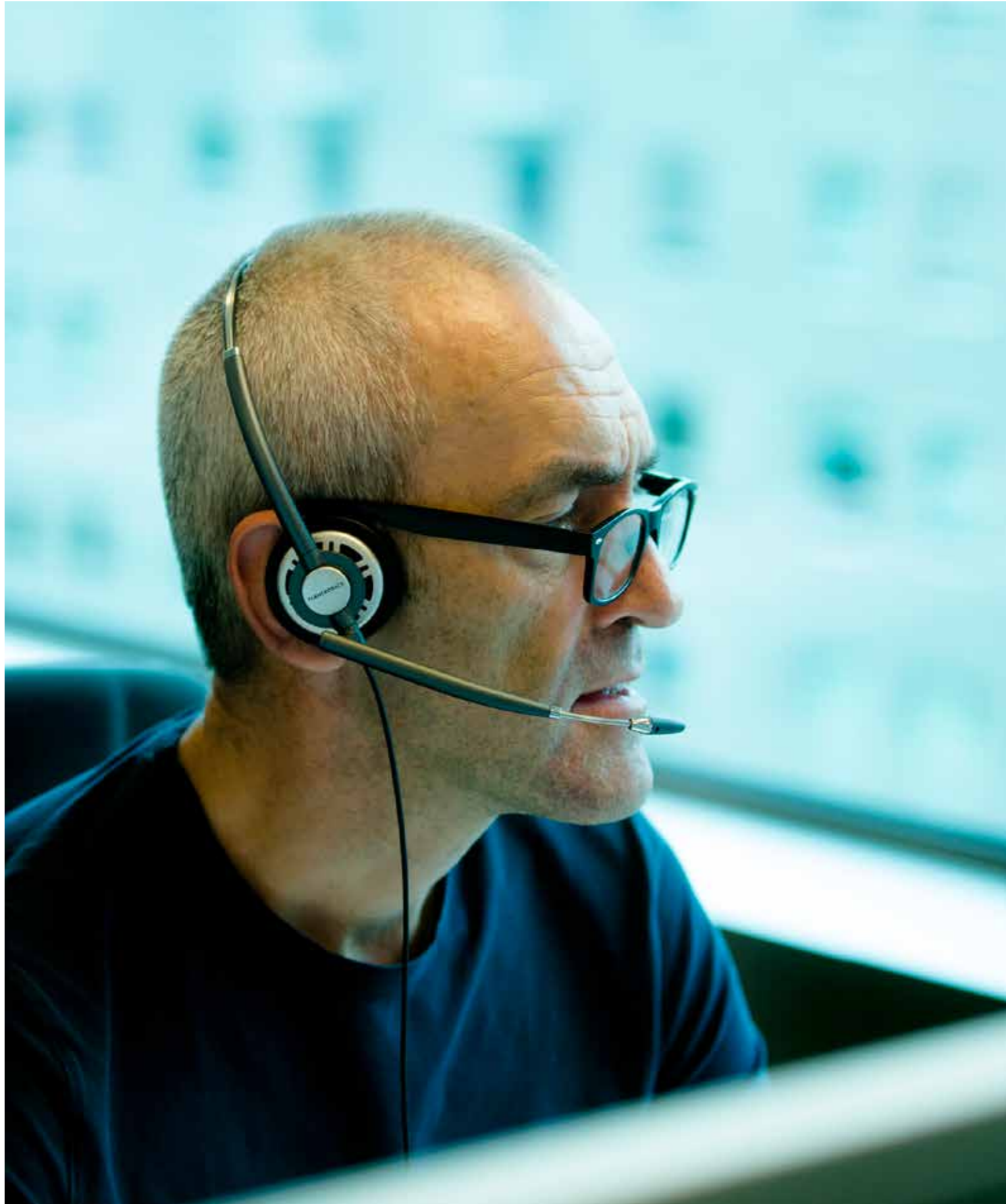
Er werden in 2017 een opzegvergoeding aan leden van het directiecomité uitbetaald voor een totaal bedrag van 476.625 euro (656.130 euro in 2016).

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 bruto vergoeding 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.

#### 8.7. Informatie over diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités van Argenta per 31/12/2017

- Van de 16 bestuurders bij Argenta zijn er vier vrouwelijke bestuurders (25 %). Argenta heeft als streefdoel om tegen 2020 minstens 30 % vrouwelijke bestuurders te hebben.
- Van de tien leden van het directiecomité of van de effectieve leiding zijn er drie vrouwelijke leden (30 %). Argenta behoudt als streefdoel om steeds minstens 30 % vrouwelijke leden van het directiecomité te hebben.



## 9. Contactgegevens

### GRI 102-53

#### 9.1 Inlichtingen

Het activiteiten- en duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, het Frans en het Engels. Vragen in verband met deze verslagen kunt u richten aan secretariaatdc@argenta.be of telefonisch via +32 3 285 50 65.

#### 9.2 Klachtenbeheer

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

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

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

#### 9.3 Overzicht van de Argenta-vennootschappen

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

#### **KREDIETINSTELLING**

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

#### **Bijkantoor Nederland**

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

#### **VERZEKERINGSONDERNEMING**

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

#### **Bijkantoor Nederland**

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

#### **BEHEERVENNOOTSCHAP**

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

# 10. GRI Inhoud Index

De GRI Materiality Disclosure Service gaat na of de General Standard Disclosures op de juiste plaats werden opgenomen in zowel de GRI Content Index als de finale tekst van dit jaarverslag. De GRI Materiality Disclosure Service verifieert echter niet de inhoud van deze disclosures. Alle GRI Disclosures en Topic-specific Standards hieronder zijn de meest recente, zijnde versie 2016.



Disclosure Number	GRI standard omschrijving NL	Referentie jaarverslag 2017
<b>100 Universele Standaarden</b>		
<b>GRI 101 : Foundation</b>		
<b>GRI 102 : Algemeen</b>		
<b>1. Profiel van de organisatie</b>		<b>hoofdstuk</b>
102-1	Naam van de organisatie.	4
102-2	Voornaamste producten, activiteiten en diensten	4.3 4.4 5.2
102-3	Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is.	4
102-4	Operationele structuur (overzicht van landen waar de organisatie actief is of die relevant zijn voor duurzaamheid).	4
102-5	Aard van het kapitaal en rechtsvorm.	4
102-6	Markten (inclusief geografische locaties waar producten en diensten worden aangeboden, sectoren en soorten klanten).	4.3 4.4
102-7	Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten/diensten).	3.1 6.2
102-8	Totaal personeelsbestand: - Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en geslacht - Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en regio - Aantal werknemers naar type werk (voltijds/halftijds) en geslacht - Rapporteer of een substantieel deel van het werk van de organisatie verricht wordt door mensen die geen werknemers zijn. Indien van toepassing, beschrijf de aard en mate van het werk verricht door niet Argenta medewerkers. - Rapporteer significante afwijking in personeelsbestand - Verklaar de wijze waarop de gegevens zijn verzameld inclusief de assumpties	6.2
102-9	Een beschrijving van de supply chain, met inbegrip van de belangrijkste elementen die betrekking hebben op activiteiten van de organisatie, primaire merken, producten en diensten.	4 7.6
102-10	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 structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging.	2 4.4
102-11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	7;7
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend	7.10
102-13	Een overzicht van de belangrijkste lidmaatschappen van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/internationale belangenorganisaties	7.11 7.12
<b>2. Strategy</b>		
102-14	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.	1 7.7
102-15	Beschrijving van de belangrijkste impacten, risico's en opportuniteiten.	7.7

<b>3. Ethiek en integriteit</b>		
102-16	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie: zoals gedragscodes en ethische codes	7.8
102-17	Meld de interne en externe mechanismen voor het melden van: - onethisch of onwettig gedrag (bv. hulplijnen of advies lijnen) - zaken die impact hebben op de organisatorische integriteit (bv. escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluider mechanismen en meldpunten)	7.8
<b>4. Bestuur</b>		
102-18	Rapporteer volgende informatie: - De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies van het hoogste bestuurslichaam. - Commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming over de economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen.	8
102-21	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.	7.1
102-22	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 thema's - Stakeholder vertegenwoordiging	6.6.2 8
102-24	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).	8
<b>5. Stakeholders Engagement</b>		
102-40	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie	7.2
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	6.3
102-42	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen	7.2
102-43	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.	7.2
102-44	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.	7.2
<b>6. Rapportering</b>		
102-45	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).	4 7.13
102-46	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.	7.13
102-47	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	7.13
102-48	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	7.13
102-49	Belangrijke veranderingen in de lijst van materiële onderwerpen en hun toepassingsgebied versus vorige periodes.	7.13
102-50	Beschouwde periode	7.13
102-51	Datum van het laatste gepubliceerde verslag	7.13
102-52	Beschouwde cyclus	7.13
102-53	Contactpersoon	9
102-54	Indien het een rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI standaarden wordt aangegeven, ofwel: ik. 'Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI-standaarden: Optie Core ' ii. 'Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI-standaarden: Optie Comprehensive '.	7.13

102-55	De GRI referentietabel waarin elk van de GRI standaarden gebruikt en een overzicht van alle toelichtingen in het rapport wordt weergegeven. Voor elke indicator, zal de index onder meer volgende zaken bevatten: - Het nummer van de beschrijving (voor de toelichting onder de GRI Standaarden - Het paginanummer(s) of de URL(s) waar de informatie kan worden gevonden, hetzij binnen het rapport of in andere gepubliceerde materialen; - Indien van toepassing, en waar toegestaan, de reden(en) voor verzuim bij een verplichte openbaarmaking kan niet worden gemaakt.	7.14
102-56	Een beschrijving van het beleid en de huidige praktijken van de organisatie met betrekking tot het betrekken van externe validatie van het verslag. Indien het rapport extern werd gevalideerd worden volgende zaken meegegeven: - Een verwijzing naar het externe rapport, de verklaringen of meningen. Indien het externe rapport niet is opgenomen in het duurzaamheidsverslag van de organisatie wordt een beschrijving van wat er is en wat niet is gevalideerd en op welke basis, met inbegrip van de validatie normen gebruikt, is de mate van zekerheid verkregen, en eventuele beperkingen van het validatie proces weergegeven; - De relatie tussen de organisatie en de externe verslag uitgever; - Of en hoe het hoogste bestuurslichaam of senior executives zijn betrokken bij de externe validatie van duurzaamheidsverslag van de organisatie	7.13
<b>GRI 103 : Management benadering</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	7.2
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
<b>200 Economische indicatoren</b>		
<b>GRI 201 : Economische prestatie indicatoren</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	3
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	3
<b>GRI 202 : Markt aanwezigheid</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	7.4 6
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
202-1	De ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties	6.2
<b>GRI 203 : Indirecte economische impact</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	7.4
103-2	Management benadering en zijn componenten	7.1 7.5
103-3	Evaluatie van de management benadering	
203-1	- De omvang van de ontwikkeling van belangrijke investeringen in infrastructuur en diensten - De huidige of verwachte gevolgen voor de gemeenschappen en de plaatselijke economie, met inbegrip van positieve en negatieve effecten voor zover relevant - Of deze investeringen en diensten al dan niet commercieel, in natura of pro bono opdrachten zijn	7.4 7.1 7.5
<b>GRI 205 : Anti Corruptie</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	7.8
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
205-1	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptie gerelateerde risico's.	7.8 7.4.3 7.4.4
<b>400 Sociale prestatie indicatoren</b>		
<b>GRI 401 : Tewerkstelling</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.2
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
401-1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	6.2

<b>GRI 402: Arbeidsrelatie</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.3 8.6
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
402-1	Minimale opzegtermijnen in verband met operationele veranderingen, inclusie of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten	6.3 8.6
<b>GRI 404: Training en opleiding</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.5 6.1
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
404-1	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	6.5
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	6.1
<b>GRI 405: Diversiteit en gelijke kansen</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.6
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
405-1	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	6.6
<b>GRI 406: Non-discriminatie</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.6
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
406-1	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	6.6
<b>GRI 417: Product en service etikettering</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied*	
103-2	Management benadering en zijn componenten*	
103-3	Evaluatie van de management benadering*	
417-1	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.*	
<b>GRI 418: Klantendata privacy</b>		
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	7.8
103-2	Management benadering en zijn componenten	
103-3	Evaluatie van de management benadering	
418-1	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van cliënten en het kwijtraken van cliëntgegevens	7.8
<b>Financieel Sector Supplement</b>		
FS6	Percentage van portfolio per businesslijn per regio, grootte en sector	5.3 3.1
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per business lijn en per doel	5.2 7.1
FS10	Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met dewelke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues	7.5
FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben	7.5
FS14	Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarme mensen te verbeteren	4.3



\* Argenta's bancaire productfiches zijn in het Nederlands en het Frans ter beschikking op de website.





Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv  
Belgiëlei 49-53  
B-2018 Antwerpen  
RPR ANTWERPEN 0475.525.276  
Uw appeltje voor de dorst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)