



**Argenta Bank- en
Verzekeringsgroep nv**

Activiteiten- en duurzaamheidsverslag

2019

[argenta.be](https://www.argenta.be)



ARGENTA

Inhoud

1. Intro	3
1.1 Voorwoord door de voorzitter van de raad van bestuur	4
1.2 Gebeurtenissen na rapporteringsdatum	6
2. Argenta in 2019	9
2.1 Dienstverlening	10
2.2 Externe erkenning	11
2.3 Governance	12
2.4 Argenta-hoofdzetel	13
3. Kerncijfers en resultaten 2019	15
3.1 Financiële resultaten	16
3.2 Niet-financiële resultaten	22
4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht	25
4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co	26
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	27
4.3 Argenta Spaarbank	27
4.4 Argenta Assuranties	29
5. Klantbeleving centraal	31
5.1 Argenta als financiële vertrouwenspartner van gezinnen en particulieren	32
5.2 Argenta's productaanbod	33
5.3 Kantorennet	41
5.4 IT-fundamenten voor verdere digitale versnelling	44
5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving	45
6. Duurzaam Argenta	47
6.1 Inleiding	48
6.2 Duurzaamheidsbevraging	50
6.3 Duurzaamheidsactieplan	51
6.4 Vijf duurzaamheidspijlers	57
6.5 Governance voor duurzaamheid	87
6.6 Rapportering en controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren	88

7. Corporate governance	93
7.1 Werking en samenstelling van de raden van bestuur	94
7.2 Adviesorganen van de raden van bestuur	96
7.3 Directiecomités en effectieve leiding van Argenta	98
7.4 Geschiktheid en evaluatie	99
7.5 Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders	100
7.6 Bedrag van de vergoedingen van de leiding	100
7.7 Diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités	101
8. Contactgegevens	103
8.1 Inlichtingen	104
8.2 Klachtenbeheer	104
8.3 Overzicht van de Argenta-vennootschappen	105
9. GRI Inhoud Index	107
10. Bijlage	116

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



Het duurzaamheidsverslag is geïntegreerd in het activiteiten- en duurzaamheidsverslag. De inhoud die specifiek betrekking heeft op duurzaamheid is groen gemarkeerd.

Verdere informatie over de wettelijke jaarverslagen van de Argenta-vennootschappen is beschikbaar op argenta.be





01

Intro



ARGENTA

1.1 Voorwoord door de voorzitter van de raad van bestuur

2019 was voor Argenta een boeiend jaar,

waarop we samen met onze medewerkers, onze kantoorhouders en onze klanten trots kunnen zijn. 2019 was ook een jaar waarin spannende externe omstandigheden de reguliere uitdagingen nog verscherpten. Degenen die mij als nieuwe voorzitter van Argenta wat langer kennen, weten dat ik wel wat gewend ben qua uitdagingen. Al jaren zoek ik die bewust op in de bergen.

Naar boven klimmen op een mooie, maar uitdagende berg vergt vertrouwen in je eigen kunnen, maar evenzeer in dat van je partners, die letterlijk aan hetzelfde touw vasthangen. Alleen door de problemen samen op te lossen en de krachten te bundelen, sta je uiteindelijk

sterker en kun je ook in goede gezondheid op een mooi avontuur terugkijken.

Diezelfde verbondenheid is ook terug te vinden in de samenwerking tussen de CEO en de voorzitter bij Argenta, in het samenspel tussen het directiecomité en de raad van bestuur en in de verbindende samenwerking tussen alle Argenta-medewerkers. Dit zorgt ervoor dat 2019 voor Argenta een erg succesvol jaar was met mooie resultaten op verschillende vlakken.

Zo zien we een duidelijke impact van de commerciële strategie waarbij onze kantoorhouders dichtbij onze klanten inzetten op een persoonlijke en langdurige klantrelatie en focussen op eenvoudige, goede oplossingen op de sleutelmomenten in het leven van onze klanten, onder het motto 'Zo simpel kan het zijn'. Hierdoor mochten we in 2019 een recordaantal nieuwe klanten verwelkomen.

De Argenta-app, die een antwoord biedt op wat de klant echt nodig heeft om eenvoudig en snel te bankieren, werd meer dan 500.000 keer gedownload en wordt erg gewaardeerd.

Steeds meer klanten tekenen in op Argenta-beleggingsproducten en de Argenta-beleggingsfondsen boekten in 2019 stuk voor stuk mooie resultaten. Het Argenta-pensioenspaarfonds haalt met 20,5 % zelfs het hoogste rendement van de Belgische pensioenspaarfondsen.

De bouwwerken aan de vernieuwde Argenta-hoofdzetel in het centrum van Antwerpen vorderen gestaag. Alles ligt op schema om midden 2020 weer alle teams op één, goed bereikbare locatie, dichtbij het openbaar vervoer, samen te brengen. Voor het nieuwe hoofdkantoor zetten we in op 'groen' en op een zo laag mogelijke CO₂-voetafdruk.



Marc van Heel
Voorzitter raad van bestuur

Duurzaamheid als een van de kernwaarden van Argenta wordt maatschappelijk steeds meer herkend en erkend. Daarbij handelen we al van oudsher pragmatisch, dichtbij, eenvoudig en 'Argenta-groen'. Argenta kiest bewust om invulling te geven aan duurzaamheid als deel van zijn DNA en ziet dat ook beloond door zijn klanten. Dit beeld wordt ook extern bevestigd in 2019: zo prijst o.a. Fairfin het duurzaamheidsbeleid en stijgt Argenta naar een mooie 3de positie bij Bankwijzer. Ook werden alle aanvragen van onze twaalf (elf met de naam Argenta en een DPAM-fonds) duurzame beleggingsoplossingen met de toekenning van het 'Towards Sustainability' duurzaamheidslabel gehonoreerd.

Intern heeft Argenta in 2019 een grote inspanning geleverd inzake radicaal omdenken van bestaande processen met meer focus op eenvoud, wendbaarheid en snelheid. Daarnaast blijft Argenta inzetten op kostenbeheersing door een resolute keuze voor eenvoud op alle vlakken.

Tegelijkertijd werd Argenta op zijn tocht in 2019 geconfronteerd met een aantal, voornamelijk externe, uitdagingen.

Een eerste uitdaging is het extreem lage renteniveau: de ECB verlaagde in de loop van 2019 het officiële renteniveau naar -0,5 %. Voor een klassieke spaarbank als Argenta, die bovenop de banktaksen en vergoedingen aan zelfstandige kantoorhouders ook een wettelijke rente op gereguleerde spaarrekeningen van 0,11 % betaalt, is dat een gure tegenwind.

Sommige paden bleken ook moeilijker te begaan: zo werden door de rente-evolutie de marges op woonkredieten steeds dunner. Door de lange looptijden van de woonkredieten

heeft Argenta ervoor gekozen om voorzichtig te zijn en zich niet te laten meeslepen in een ongezonde en onrendabele concurrentiestrijd met andere banken.

Een tweede belangrijke uitdaging was een fenomeen dat vergeleken kan worden met steenslag: plofkraken. Hoewel de buit waardeloos was, werd het risico op schade voor mens en omgeving onaanvaardbaar. Reden om na een uitgebreide risicoanalyse alle bankautomaten tijdelijk te sluiten. Argenta stelt alles in het werk om de beschikbaarheid van cash geld voor klanten te waarborgen en tekende in 2019 een samenwerkingsovereenkomst met een aantal banken om gezamenlijk hun bankautomaten te beheren.

Ondanks deze externe uitdagingen kan Argenta ook nu weer mooie resultaten neerzetten: met een rendement op eigen vermogen van 6,5 % en onze uitstekende kapitaals- en liquiditeitsbuffers blijft Argenta ook na meer dan 60 jaar financieel gezond.

Samen bereiden we ons voor op de jaren die komen. De wetenschap dat we ons daarbij verbonden voelen en ook zo handelen is daarbij essentieel. We staan sterk omdat we ons verbonden weten aan hetzelfde touw, dat gemaakt is van de kernwaarden van Argenta. Die kernwaarden – de erfenis van Karel Van Rompuy – zijn goed verankerd en bieden zekerheid. Een wendbaarder en dynamisch Argenta zoals we dat aan het bouwen zijn met elkaar, zal ons in staat stellen – ondanks de obstakels die we ongetwijfeld zullen tegenkomen – samen de juiste weg naar boven te vinden en onze klanten de beste service tegen de juiste prijs te kunnen bieden.

Marc van Heel Voorzitter raad van bestuur

1.2 Gebeurtenissen na rapporteringsdatum

Op het opmaken van dit jaarverslag wordt de wereld getroffen door een pandemie – COVID-19 - die ook België en de Belgische ondernemingen treft.

Coronavirus

In het begin van het jaar 2020 werd de Chinese provincie Hubei getroffen door het coronavirus (COVID-19), een bijzonder agressief virus die leidt tot potentieel dodelijke longontsteking. Door de strenge maatregelen genomen door de Chinese overheid leek dit virus geïsoleerd te blijven binnen China en enkele landen in Azië. Het was pas in de laatste week van februari dat de realiteit met betrekking tot de verdere verspreiding duidelijker werd toen ook Europa, voornamelijk door een uitbarsting in Noord-Italië getroffen werd. De verspreiding wereldwijd was op dat ogenblik een feit.

Het coronavirus heeft sinds de laatste week van februari ongeziene acute onzekerheid veroorzaakt die een breed scala aan potentiële gevolgen met zich mee kan brengen. De besmetting als virus en als een brenger van chaos spreidde zich in de economieën en markten over de hele wereld.

Sinds begin maart werden ook in Europa strenge maatregelen getroffen om de verspreiding van het virus af te remmen. Deze bestaan vooral uit 'sociale onthouding' met als extreemste vorm een volledige 'lock-down' waarbij enkel de levensnoodzakelijke economische activiteit blijft functioneren.

De financiële markten in Europa zijn sinds de laatste week van februari in een bijzondere grote volatiliteit beland met beursdalingen

wereldwijd van 30-40% en een gestage daling van de rentes. Op 3 maart liet de US Federal Reserve haar beleidsrente met 50 basis punten dalen. Daarna gleden de rentes wereldwijd verder af met de verwachting dat de ECB op 12 maart zou volgen met een daling. Toen dat niet gebeurde was dit de vonk die de Europese marktrentes opnieuw deed stijgen tot niveaus die op heden hoger liggen dan in de eerste maanden van 2020.

Impact op Argenta Bank en Verzekeringen

Op 18 maart benadrukte de Belgische overheid dat de financiële sector noodzakelijk is voor de bescherming van de vitale belangen van het land en de behoeften van de bevolking. Argenta had toen reeds de nodige maatregelen genomen om haar activiteit te garanderen en haar klanten en medewerkers te beschermen.

De agentschappen van Argenta blijven telefonisch bereikbaar en werken verder op afspraak. Dagelijkse bankzaken kunnen onverminderd via internetbankieren en de Argenta-app uitgevoerd worden. Cash geld is beschikbaar aan de bankautomaten. Alle medewerkers van het Argenta hoofdkantoor kunnen dankzij de daarvoor reeds aanwezige technologie van thuis uit werken, wat de dienstverlening voor onze klanten en de continuïteit van ons bedrijf verzekert.

We blijven vanuit Argenta de situatie op elk vlak monitoren via een dagelijks intern overleg en overleg met overheidsinstanties, toezichthouders, sectorale federaties en anderen. Daarbij zullen alle mogelijke stappen ondernomen worden om deze pandemie en

de mogelijke economische consequenties te beperken.

Op de datum van het opstellen van dit jaarverslag zijn de onmiddellijk meetbare financiële impacts van deze crisis beperkt. De liquiditeit en solvabiliteit zijn in beperkte mate geraakt en blijven zeer sterk. De huidige marktrentes zijn momenteel quasi neutraal voor de balans en het resultaat van Argenta ten opzichte van de financiële positie per 31 december 2019.

De negatieve beursevolutie (aandelenmarkten) heeft wel een directe impact op de marktwaardering van de aandelenportefeuille van Argenta Assuranties maar leidt tot op vandaag nog niet tot het boeken van mogelijke verliezen ten opzichte van de oorspronkelijke aankoopwaarden. De beursevolutie zou voor de bank en de verzekeraar wel een indirect effect kunnen hebben op de hoogte van de beheersvergoedingen die ontvangen worden op fondsen waarop de klanten ingetekend hebben. Op dit ogenblik wordt de mogelijke impact hiervan ingeschat op ongeveer 5% van de groepswinst voor belastingen. De hierboven vermelde effecten zullen mee fluctueren met de evolutie van de beurskoersen aan dewelke we direct en indirect blootgesteld zijn.

Momenteel is er ook geen direct meetbare impact op het kredietrisico waaraan Argenta blootgesteld is. De impact op het geprojecteerde kredietrisico in de toekomst zal afhangen van de uiteindelijke economische impact in België en Nederland en de daaraan verbonden afbetalingscapaciteit van onze klanten. Aangezien de elementen die de onderbouwing van een additionele

kredietprovisie voor toekomstige verliezen in overeenstemming met de IFRS 9 boekhoudnorm niet beschikbaar waren op 31 december 2019, en eigenlijk ook nog niet vandaag, heeft Argenta in overeenstemming met de IFRS 9 voorschriften per jaareinde geen bijkomende provisies geboekt. We zullen rekening houdend met de verdere evoluties op economisch en sociaal vlak, deze nieuwe elementen mee in rekening brengen bij de bepaling van verwachte kredietverliezen. Op vandaag wordt rekening houdend met de op dit ogenblik gekende factoren, de impact hiervan als niet direct materieel beschouwd.

Op zondag 22 maart 2020 hebben de Belgische federale regering en Febelfin een akkoord gesloten voor bijkomende steunmaatregelen voor niet-financiële bedrijven, zelfstandigen, evenals hypothecaire kredietnemers met betalingsproblemen als gevolg van de coronacrisis. Het belangrijkste element hiervan voor Argenta is het uitstel van betaling tot en met 30 september 2020 zonder aanrekening van kosten. De praktische uitwerking van dit akkoord dient nog te gebeuren. Deze maatregelen betreffen niet de woonleningen die Argenta uitstaan heeft in Nederland.

Argenta blijft de financiële impact van de coronacrisis van nabij opvolgen en zal ten gepaste tijde verder de nodige operationele maatregelen treffen en deze ook mee in beschouwing nemen bij de bepaling van de financiële positie van Argenta.





02

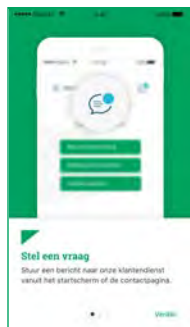
Argenta in 2019



ARGENTA

2. Argenta in 2019

2.1 Dienstverlening



In app messaging: chatfunctie voor de klantendienst

Klanten kunnen via de Argenta-app converseren met medewerkers van de Argenta-klantendienst, zoals ze WhatsApp gebruiken. Argenta koos hierbij bewust niet voor een geautomatiseerde chatbot, maar voor een persoonlijke aanpak.

Tijdelijke sluiting bankautomaten

Door een aanhoudende golf van steeds agressievere plofkraak besluit Argenta zijn bankautomaten tijdelijk te sluiten. De veiligheid van klanten, kantoorhouders, medewerkers, omwonenden en voorbijgangers gaat boven alles. Vanaf eind november worden de automaten geleidelijk terug geactiveerd, na een interne risicoanalyse.

500.000 klanten gebruiken de Argenta-app

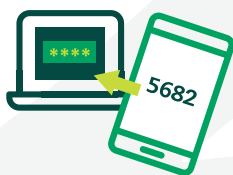
Meer dan 500.000 klanten regelen hun bankzaken snel, veilig en gemakkelijk via de Argenta-app. Argenta werkt elke dag aan een nog betere app die de klant biedt wat echt nodig is om eenvoudig en snel te bankieren.



Extra maatregelen tegen phishing: authenticatie in twee stappen

Argenta tekent in 2019 een substantiële daling op van het aantal phishing-transacties bij klanten.

Om phishing nog meer te beperken, krijgt de klant voortaan een sms-code toegestuurd als Argenta een transactie verdacht vindt. Hiermee kan de klant de transactie bevestigen en wordt misbruik nog meer tegengegaan.



ATM as a service, oprichting Jofico

Om een kwaliteitsvolle en betaalbare service van bankautomaten aan te bieden, richt Argenta samen met AXA Bank, bpost, Crelan en vdk bank de joint venture Jofico op. De joint venture zal alle geldautomaten van deze instellingen beheren.

Jofico

Joint Financial Company

Overdracht van de Nederlandse levensverzekeringsportefeuille aan Waard Leven

Waard Leven neemt de Nederlandse levensverzekeringsportefeuille van Argenta over. Aan de polissen en voorwaarden van de klanten verandert niets. De samenwerking met Waard Leven past in de strategie van Argenta Nederland om te focussen op wonen en vermogen.

2.2 Externe erkenning



Bankshopper award

De lezers van Bankshopper verkiezen de Argenta spaar- en zichtrekening tot de beste. Argenta behaalt de tweede plaats in de verkiezing van 'Bank van het jaar'.

S&P bevestigt A-/A-2 rating

Standard & Poor's bevestigt de lange termijn A- en korte termijn A-2 rating van Argenta Spaarbank dankzij de goede algemene kredietwaardigheid, uitstekende kapitaalratio's en goede winstgevendheid en dit ondanks de sterke concurrentie en de lagerenteomgeving.

Nominatie HR Trends Awards

Veronique Michiels, directeur Organisatie & Talent, wordt genomineerd voor de HR Trends Awards, een erkenning voor de transformatie die zij met haar team en de stuurgroep Gezonde Groei op het vlak van het personeelsbeleid doorvoert.



Spaargids bank award (2de plaats)

Argenta behaalt de tweede plaats in de categorie Algemene Tevredenheid en in de categorie Kantorennetwerk.

EBA Transparency Exercise

Argenta scoort op alle vlakken zeer sterk in de transparantie-oefening van de European Banking Authority. Deze bevat data van 131 Europese banken over de kapitaalpositie, risicopositie en activakwaliteit.

Tevredenheidsenquête Test Aankoop, eerste plaats

Argenta behaalt 83 % – de eerste plaats – in een onderzoek naar klanttevredenheid bij de banken door Test Aankoop.

TEST aankoop

Towards Sustainability labels

Twaalf beleggingsoplossingen (elf met de naam Argenta en een DPAM-fonds) binnen het Argenta-aanbod dragen voortaan het 'Towards Sustainability'-label van Febelfin. Het Febelfin-label is een Belgische kwaliteitsnorm toegekend door een onafhankelijke instantie die de klant verzekert dat een beleggingsproduct duurzaam is.



Argenta-pensioenspaarfondsen

De Argenta-pensioenspaarfondsen overschrijden voor het eerst de kaap van 2 miljard euro beheerd vermogen. Het Argenta-pensioenspaarfonds boekt met 20,5 % het hoogste jaarrendement van de Belgische pensioenspaarfondsen.

2.3 Governance

1 april 2019

Aanstelling van Stéphanie Dangreau als duurzaamheidsmanager

Stéphanie Dangreau neemt de functie van duurzaamheidsmanager op. Zij krijgt als specifieke opdracht om duurzaamheid en duurzaam ondernemerschap te integreren in elk aspect van de dagelijkse werking van Argenta.



26 april 2019

Aanstelling van Anne Leclercq als bestuurder

Anne Leclercq treedt aan als bestuurder in de raden van bestuur van Argenta en als lid van het remuneratiecomité en het auditcomité.



26 april 2019

Voorzitterswissel Jan Cerfontaine – Marc van Heel

Na een succesvol mandaat van 10 jaar draagt Jan Cerfontaine het voorzittersmandaat over aan Marc van Heel. Sinds einde november 2017 zetelt Marc van Heel als niet-uitvoerend bestuurder van de raden van bestuur van Argenta en als lid van het risico-comité. Hij heeft ruim 30 jaar ervaring in directie- en bestuursfuncties bij internationale financiële dienstverleners (o.a. bij PIMCO, GSAM, BlackRock en JP Morgan) en werkte vanaf 2016 als adviseur voor De Nederlandsche Bank.

19 november 2019

Aanstelling van Marie-Anne Haegeman als bestuurder

Marie-Anne Haegeman treedt aan als bestuurder in de raden van bestuur van Argenta. Hierdoor zijn 6 van de 14 bestuurders vrouw (43 %).



2.4 Argenta-hoofdzetel



Hoofdzetel in de steigers

Naar aanleiding van de Open Wervendag stellen aannemer Van Roey, Investar en Argenta de bouwwerf voor de nieuwe Argenta-hoofdzetel in Antwerpen open voor het grote publiek. Dit hoofdkantoor, gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer, wordt vanaf de zomer van 2020 de thuisbasis voor alle hoofdzetelmedewerkers.



Younited Belgium

Argenta neemt samen met een aantal Antwerpse daklozen deel aan Younited Belgium (voorheen Belgian Homeless Cup), een sociaal-sportieve voetbalcompetitie voor bedrijven ten voordele van mensen die kampen met dak- of thuisloosheid.



Niet-financieel risicomanagement

In 2019 boekt Argenta een structurele vooruitgang op het vlak van niet-financieel risicomanagement door de uitrol van een vernieuwd beleid om het risicobewustzijn te vergroten. Er werden belangrijke stappen gezet om tot een globaal risicoregister te komen en verbeteringen te realiseren op het vlak van het risicobeheer o.m. inzake informatiebeveiliging & cybersecurity, sourcing en compliance.



Mijn Gedacht
voor kantoren

Samenwerking met de kantoren

Argenta stelt 'Mijn Gedacht voor kantoren' open: een platform voor suggesties, meningen en opmerkingen van kantoorhouders of kantoormedewerkers naar het voorbeeld van 'Mijn Gedacht voor klanten'. Dit geeft een goed beeld van wat het kantorennet verwacht en belangrijk vindt.

Ook op andere vlakken wordt de samenwerking met de kantoren grondig hernieuwd. Zo richt Argenta in mei 2019 het Operationeel Overleg Orgaan op waarbij een delegatie van kantoorhouders maandelijks samenwerkt met medewerkers van de commerciële en operationele directies aan operationele verbeteringen.



Warm Argenta

Het hele jaar door organiseren de Argenta-medewerkers talloze acties voor de Warmste Week. Op 20 december 2019 overhandigt een delegatie aan Studio Brussel trots een cheque van 37.500 euro, voor 5 goede doelen: Uilenspel vzw, Think-out-of-the-box, CuPerheroes, Zee na Es, Homeless Free Clinic. Bij elk van deze goede doelen zijn Argenta-medewerkers actief betrokken. Daarnaast schenkt Warm Argenta 5.000 euro aan het voetbalteam van de Antwerpse daklozen voor de ondersteuning van hun werking.



Uitgifte op kapitaalmarkten

Argenta lanceert in 2019 een EMTN-programma van 3 miljard euro en lanceert hieronder een eerste uitgifte van 500 miljoen euro op 5 jaar voor institutionele beleggers.

Ook in 2020 onderzoekt Argenta alternatieve financiering via de financiële markten, via het EMTN-programma maar bijvoorbeeld ook via de uitgifte van covered bonds.





03

Kerncijfers en resultaten 2019



ARGENTA

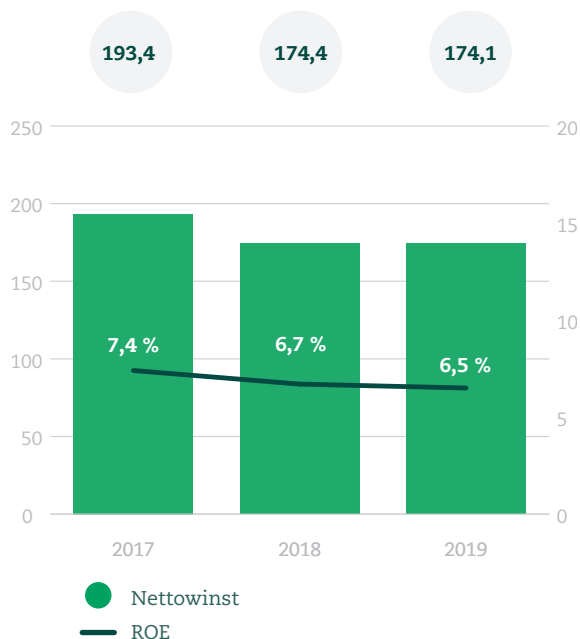
3. Kerncijfers en resultaten 2019



3.1 Financiële resultaten

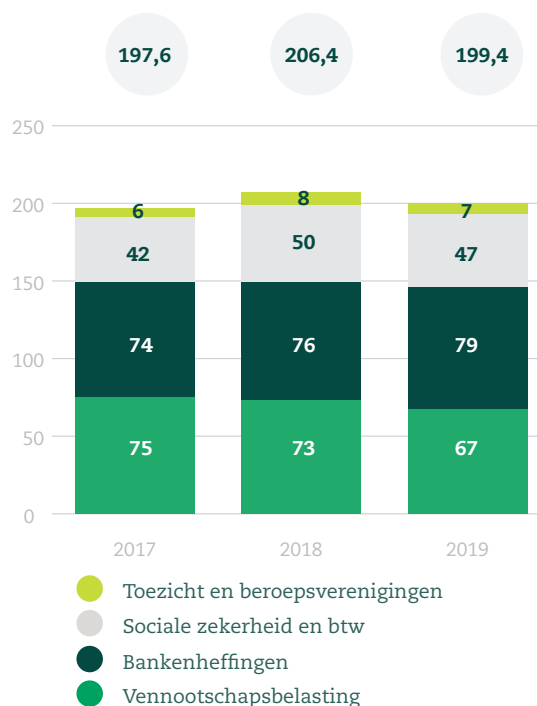
NETTOWINST & RETURN ON EQUITY

(in miljoen euro en %)



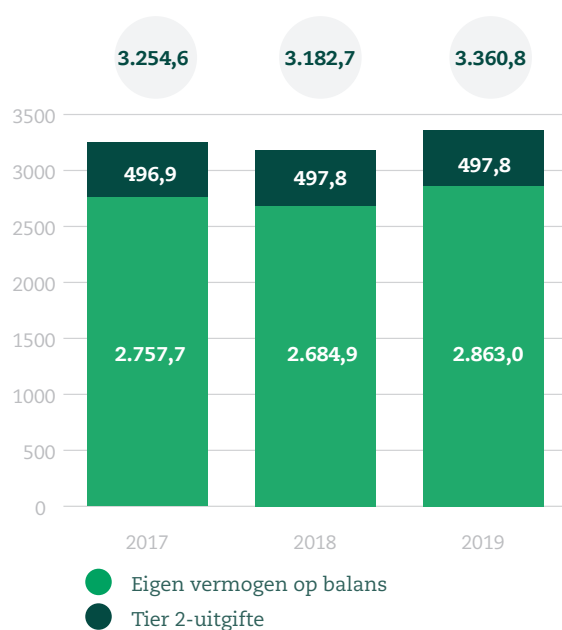
TAKSEN EN BIJDRAGEN AAN OVERHEID, TOEZICHTHOUDERS EN BEROEPSVERENIGINGEN

(in miljoen euro)



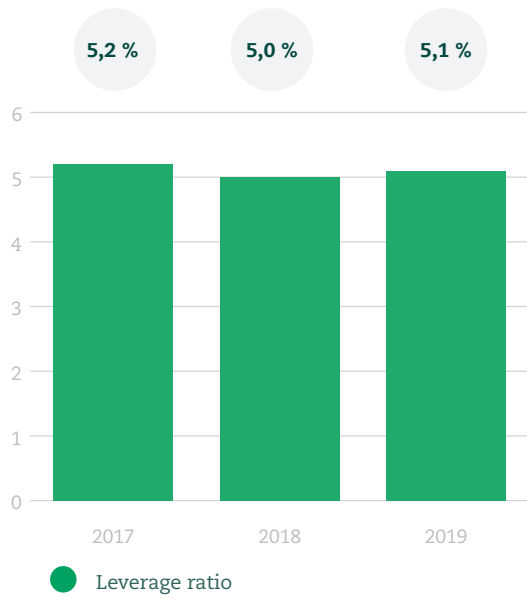
EIGEN VERMOGEN

(in miljoen euro)



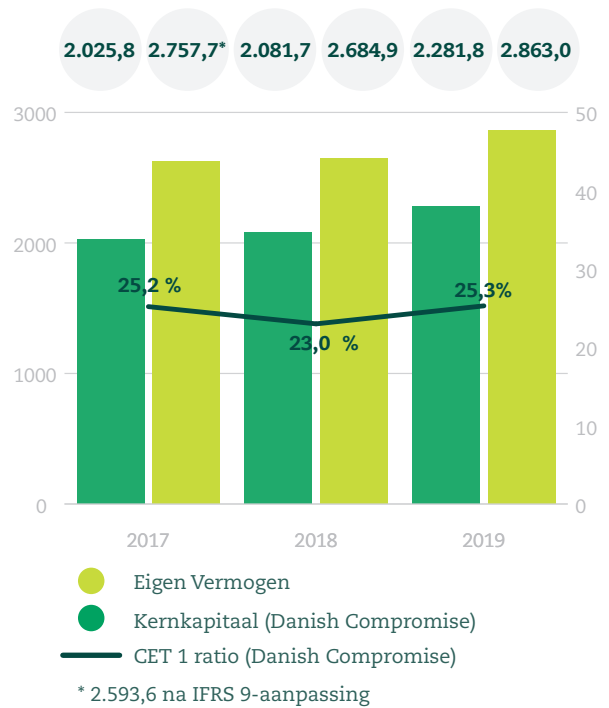
LEVERAGE RATIO

(in %)



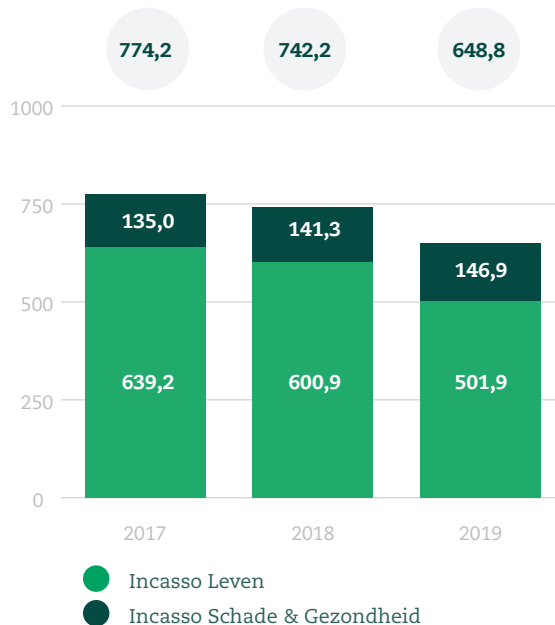
EIGEN VERMOGEN, KERNKAPITAAL EN COMMON EQUITY TIER I-RATIO

(in miljoen euro en %)



INCASSO VERZEKERINGEN

(in miljoen euro)



3.1.1 Balans (in euro)

Activa	31.12.2018	31.12.2019
Kasmiddelen en tegoeden bij centrale banken en overige direct opvraagbare deposito's	1.155.122.720	2.640.476.141
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	10.028.698	2.342.550
Financiële activa inzake unit-linked verzekeringscontracten (tak 23)	2.026.395.538	2.385.325.837
Financiële activa voor niet-handelsdoeleinden verplicht gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	112.398.366	135.684.092
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	5.293.082.549	4.899.569.531
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	36.565.696.280	38.526.529.137
Derivaten gebruikt ter afdekking	73.711.127	4.135.142
Veranderingen in reële waarde van afgedekte posities bij afdekking van het renterisico van een portefeuille	193.568.240	571.941.790
Investerings in dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde deelnemingen	2.494.000	2.584.000
Materiële activa	15.548.636	27.144.407
Materiële vaste activa	14.454.426	25.994.997
Vastgoedbeleggingen	1.094.210	1.149.410
Immateriële activa	164.125.809	159.396.846
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Overige immateriële activa	65.975.349	61.246.386
Belastingvorderingen	20.805.597	22.580.628
Actuele belastingvorderingen	2.392.118	3.209.420
Uitgestelde belastingvorderingen	18.413.479	19.371.208
Activa onder verzekerings- en herverzekeringscontracten	25.289.448	22.628.296
Overige activa	198.945.967	226.772.979
Vaste activa en groepen activa die worden afgestoten geassocieerd als voor verkoop aangehouden	0	367.784.197
Totaal activa	45.857.212.974	49.994.895.573

Verplichtingen en eigen vermogen	31.12.2018	31.12.2019
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	4.073.472	1.216.696
Financiële verplichtingen inzake unit-linked verzekeringscontracten (tak 23)	2.026.322.984	2.385.325.837
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	37.660.873.657	40.266.470.279
Deposito's van centrale banken	0	47.471.427
Deposito's van kredietinstellingen	159.930.533	95.513.992
Deposito's van andere dan centrale banken en kredietinstellingen	33.847.070.799	35.967.539.125
Uitgegeven schuldbewijzen	2.463.167.692	3.168.041.068
Achtergestelde verplichtingen	575.394.236	532.656.609
Andere financiële verplichtingen	615.310.397	455.248.057
Derivaten gebruikt ter afdekking	350.669.050	684.439.863
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	0	0
Voorzieningen	6.067.641	3.969.730
Belastingverplichtingen	20.482.256	31.400.678
Actuele belastingverplichtingen	4.500.408	8.909.309
Uitgestelde belastingverplichtingen	15.981.848	22.491.369
Verplichtingen op verzekeringen	2.884.242.338	3.089.121.458
Andere verplichtingen	219.535.766	299.590.792
Vaste passiva en groepen passiva die worden afgestoten geclassificeerd als voor verkoop aangehouden	0	370.338.313
Totaal verplichtingen	43.172.267.165	47.131.873.643
Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders	2.684.890.103	2.862.883.093
Eigen vermogen toewijsbaar aan de minderheidsbelangen	55.705	138.836
Totaal verplichtingen en eigen vermogen	45.857.212.974	49.994.895.573

3.1.2 Resultatenrekening (in euro)

	31.12.2018	31.12.2019
Financiële en exploitatiebaten en -lasten	641.252.194	660.991.442
Nettorentebaten	623.099.112	630.920.927
Rentebaten	925.351.846	922.316.711
Rentelasten	-302.252.734	-291.395.785
Baten uit dividenden	4.128.753	4.925.477
Netto baten uit provisies en vergoedingen	-12.066.541	-9.509.728
Baten uit provisies en vergoedingen	146.055.557	163.796.208
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-158.122.098	-173.305.936
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst-en-verliesrekening	7.777.901	8.300.394
Financiële activa aan reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten	4.772.238	6.401.968
Financiële activa en passiva aan geamortiseerde kostprijs	3.005.663	1.898.426
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	-1.977.633	-4.829.371
Winsten en verliezen op niet voor handelsdoeleinden aangehouden activa, verplicht gewaardeerd aan reële waarde door winst of verlies	-6.953.379	11.480.666
Winsten en verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	1.190.649	-4.287.046
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van niet financiële activa	189.783	-103.301
Netto technisch resultaat uit verzekeringscontracten	-470.118	6.955.106
Ander exploitatieresultaat	26.333.667	17.138.319
Baten uit exploitatie	31.085.583	21.701.011
Lasten uit exploitatie	-4.751.916	-4.562.692
Administratiekosten	-383.931.570	-395.110.900
Personeelsuitgaven	-82.658.157	-87.284.948
Algemene en administratieve uitgaven	-301.273.413	-307.825.952

	31.12.2018	31.12.2019
Afschrijvingen	-24.478.010	-32.784.318
Materiële vaste activa	-4.416.799	-8.374.715
Vastgoedbeleggingen	-19.031	-17.401
Immateriële activa	-20.042.180	-24.392.201
Opname en terugname van voorzieningen	-2.800.470	3.993.350
Bijzondere waardeverminderingen	2.973.504	-2.943.321
Financiële activa aan geamortiseerde kostprijs	3.032.613	-2.448.141
Schuldinstrumenten aan reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten	-59.109	-495.180
Goodwill	0	0
Totale winst voor aftrek belastingen en minderheidsbelang	233.015.648	234.146.253
Winstbelastingen	-58.589.579	-60.073.256
Totale winst na aftrek belastingen en minderheidsbelang	174.426.070	174.072.996
Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders	174.419.943	173.989.604
Nettoresultaat toewijsbaar aan de minderheidsbelangen	6.127	83.392

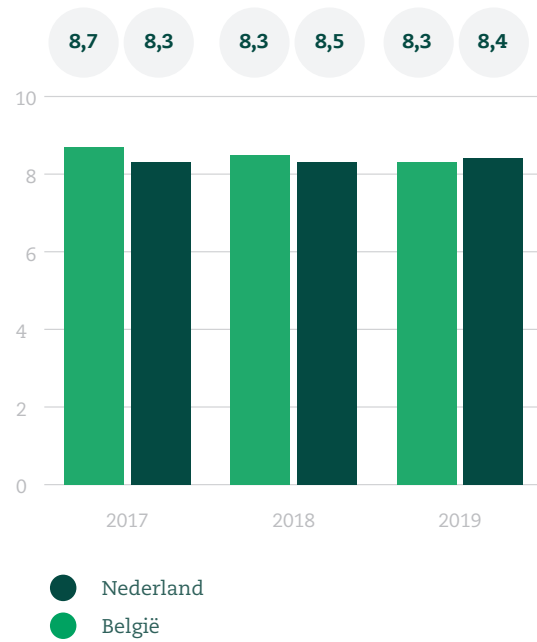
3.2 Niet-financiële resultaten

Klanten

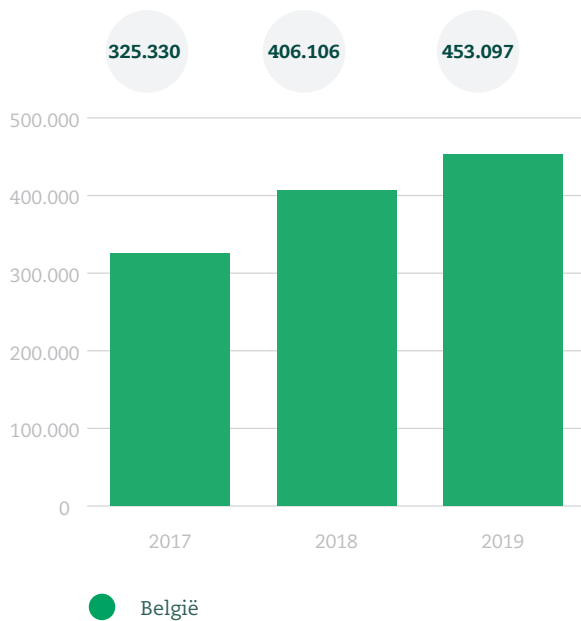
AANTAL KLANTEN
(in miljoenen)



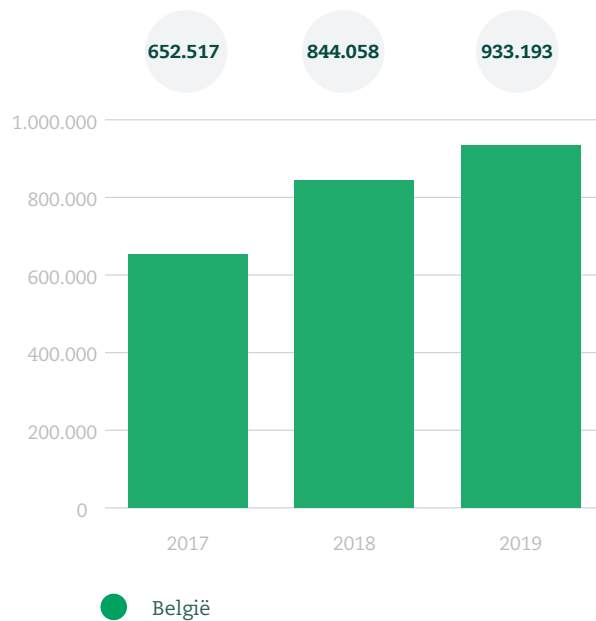
TEVREDENHEID KLANTEN
(op 10)



AANTAL GEBRUIKERS ARGENTA APP

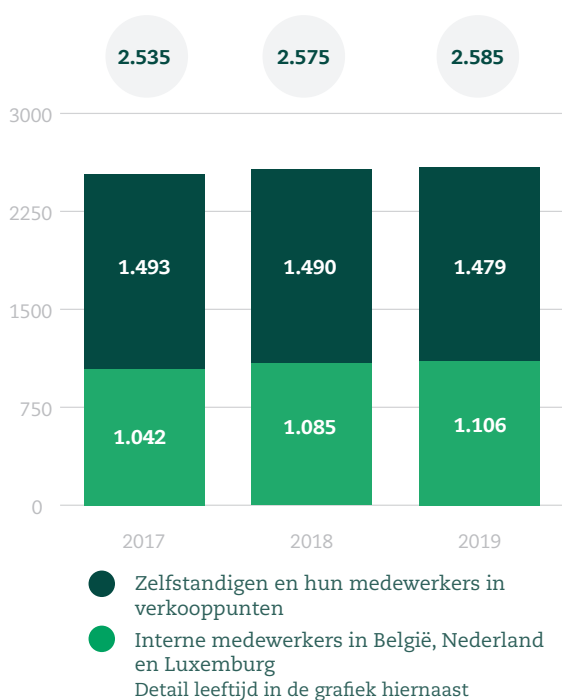


AANTAL GEBRUIKERS INTERNETBANKIEREN

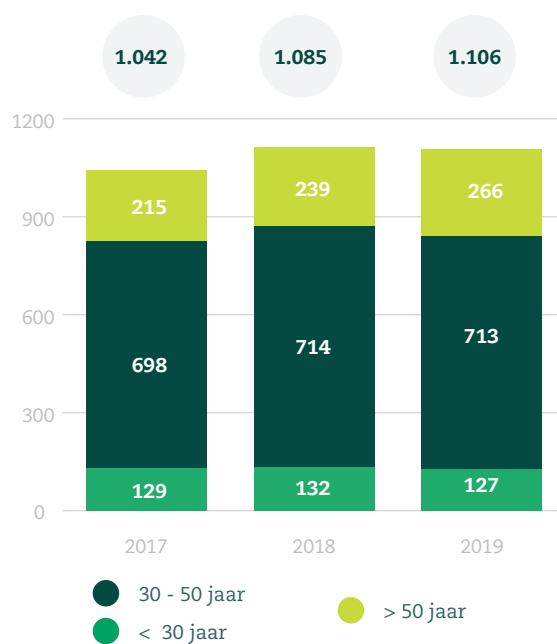


Medewerkers

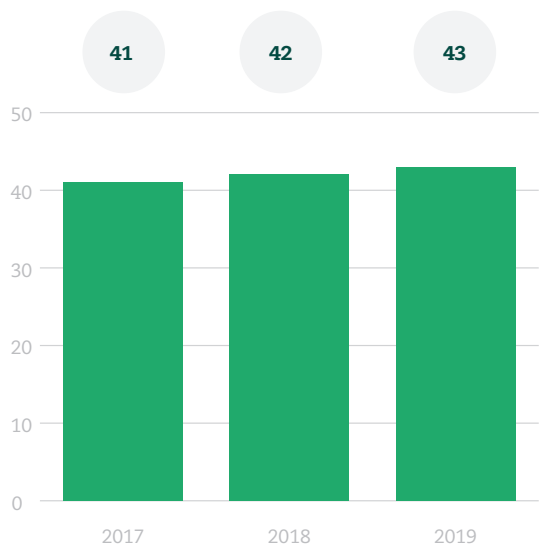
AANTAL MEDEWERKERS



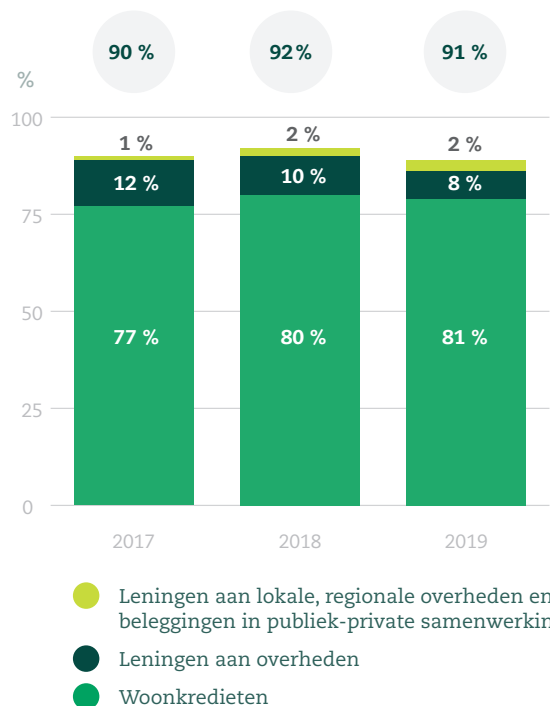
LEEFTIJD INTERNE MEDEWERKERS IN BELGIË, NEDERLAND EN LUXEMBURG



GEMIDDELD AANTAL UREN OPLEIDING PER MEDEWERKER



IMPACT OP DE ECONOMIE DOOR HERINVESTING VAN AANGETROKKEN GELDEN VAN KLANTEN







04

Argenta- groepsstructuur en activiteiten- overzicht



ARGENTA

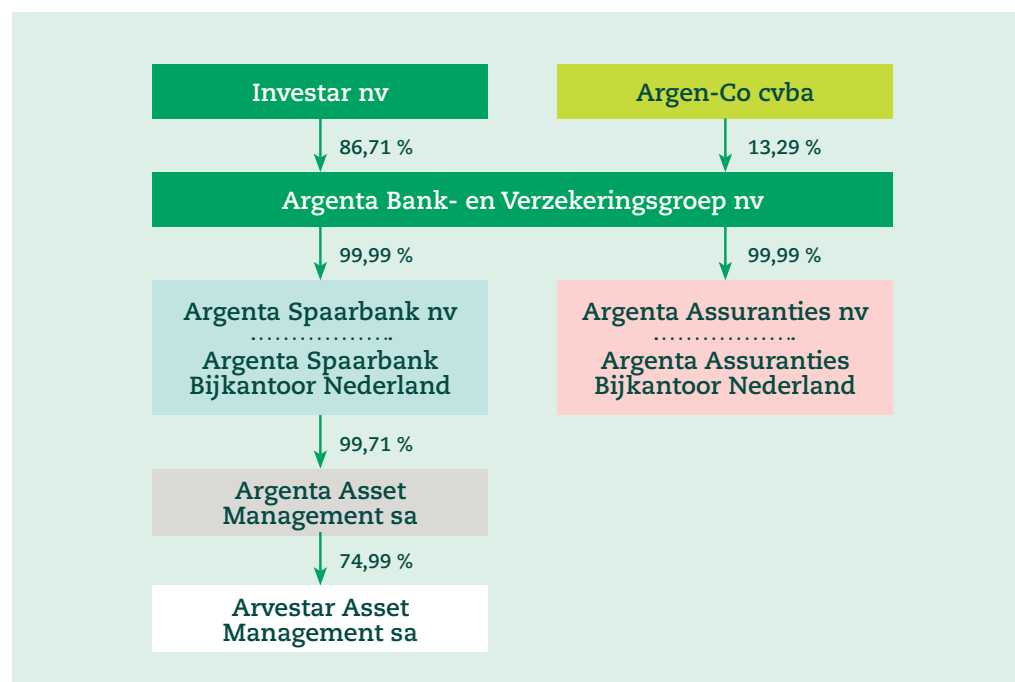


4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht

4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co

De aandelen van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep worden voor 86,71 % aangehouden door de Investeringsmaatschappij Argenta nv (hierna

Investar), een gemengde financiële holding, en voor 13,29 % 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, Risk & Validatie, Non-financial riskmanagement & Supervisory Office en Procurement & Facilities, die voor alle Argenta-vennootschappen 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. De enige uitzondering hierop vormt de in 2018 opgerichte beheersvennootschap Arvestar, waarin Argenta Asset Management een meerderheidsbelang aanhoudt van 74,99 %.

België en Nederland vormen de geografische markten waarin de vennootschap commercieel actief is.

4.3 Argenta Spaarbank

Argenta Spaarbank is een Belgische kredietinstelling en vormt samen met haar bijkantoor in Nederland en de beheersvennootschappen Argenta Asset Management en Arvestar Asset Management de bankpool van de Argenta Groep. Argenta Spaarbank biedt bancaire producten aan op maat van particulieren en gezinnen en heeft vier kernactiviteiten.

Activiteiten in België

De vier kernactiviteiten zijn de volgende:

1. **Bankieren:** het ter beschikking stellen van betaalmiddelen zoals betaalrekeningen,

debetkaarten, kredietkaarten en effectenrekeningen;

2. **Sparen:** het aantrekken van spaargelden;
3. **Beleggen:** het aanbieden van beleggingsfondsen beheerd door Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management of door externe fondsenbeheerders;
4. **Lenen:** het verstrekken van woonkredieten en leningen op afbetaling.



De gelden van particulieren die via sparen en bankieren worden aangetrokken, herinvesteert Argenta voor 81 % bij particulieren en gezinnen onder de vorm van woonkredieten. Daarnaast belegt Argenta Spaarbank 10 % in overheidsleningen van internationale, nationale, regionale en lokale overheden. Dit gebeurt 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 6.4.4.

In 2019 werd Jofico opgericht, een joint venture tussen Argenta Spaarbank, Axa Bank, Crelan, vdk bank en bpost. Jofico beheert alle geldautomaten van deze instellingen.

Dankzij deze samenwerking kunnen de deelnemende partners elk een kwaliteitsvolle service blijven aanbieden aan hun klanten, ondanks de dalende cashbehoefte.

Arvestar Asset Management ('Arvestar')

In 2019 vierden Argenta en Degroof Petercam de 20ste verjaardag van hun partnerschap. Dit partnerschap werd in 2018 nog versterkt met de oprichting van Arvestar Asset Management, een joint venture tussen Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management. Arvestar Asset Management beheert de Argenta-pensioenspaarfondsen en de Argenta DP Allocation fondsen. Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management houden elk respectievelijk 74,99 % en 25,01 % van de aandelen aan.

De Argenta-pensioenspaarfondsen overschreden in december 2019 voor het eerst de kaap van 2 miljard euro beheerd vermogen. Het Argenta-pensioenspaarfonds boekte met 20,5 % het hoogste jaarrendement van de Belgische pensioenspaarfondsen.

Op 31 december 2019 bouwen 153.712 Argenta-klanten hun aanvullend pensioen op via de Argenta-pensioenspaarfondsen.

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 Portfolio sicav.

Argenta Portfolio 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 groeimarkt. Het bijkantoor heeft het afgelopen jaar belangrijke verbeteringen doorgevoerd in zijn processen met het oog op het verhogen van de klanttevredenheid. Hierbij is Argenta in Nederland een belangrijke drijvende

kracht van de digitalisering van het woonkredietacceptatieproces, onder andere door het ontsluiten van overheidsbronnen. Als vaste speler op de Nederlandse hypotheekmarkt wil het bijkantoor een rol van betekenis blijven houden bij het financieren van particuliere woningen.

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 enerzijds schade- en gezondheidsverzekeringen

(familiale verzekering, brand-, auto- en hospitalisatieverzekering) en anderzijds leven- en overlijdensverzekeringen, waaronder de schuldsaldoverzekeringen. Daarnaast biedt Argenta Assuranties beleggingsverzekeringen aan onder de vorm van tak 23-producten.



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

Activiteiten in Nederland

De Nederlandse verzekeringsactiviteiten werden in 2018 stopgezet. In november 2019 werd een overeenkomst gesloten met Waard Leven voor de overname van de

Nederlandse levensverzekeringsportefeuille. Aan de polissen en voorwaarden van klanten verandert niets. De samenwerking met Waard past in de strategie van Argenta Nederland om te focussen op wonen en vermogen.





05

**Klantbeleving
centraal**



ARGENTA

5. Klantbeleving centraal



5.1 Argenta als financiële vertrouwenspartner van gezinnen en particulieren

Al sinds de oprichting in 1956 weerspiegelen de Argenta-producten en -dienstverlening de Argenta-waarden: dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig. Argenta blijft focussen op bankieren en verzekeren voor en door mensen, rechttoe rechtaan, prijsbewust en in alle transparantie. De klant kan 24/7 bij Argenta terecht via de app en internetbankieren. Daarnaast staan de 441 kantoren dagelijks klaar om hun klanten persoonlijk advies te bieden. De Argenta-producten zijn eenvoudig en toegankelijk voor iedereen. Ze sluiten aan bij de sleutelmomenten in een mensenleven: geboorte, aankoop van een woning, opbouw van pensioen ...

Argenta streeft naar een open dialoog met zijn klanten. Via 'Mijn Gedacht' vraagt Argenta periodiek input van zijn klanten en gebruikt het deze feedback voor de optimalisatie van zijn diensten en producten.

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

- De Argenta-klanten krijgen de vraag in welke mate ze Argenta zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's. Deze NPS-score bedraagt in België maar liefst + 44, een benijdenswaardig hoge score voor de Belgische banksector.

ARGENTA WAARDEPROPOSITIE



Rechttoe rechtaan

- ✓ Argenta biedt eenvoudige en eerlijke producten en diensten op kantoor en online aan.
- ✓ Argenta levert alle gangbare digitale toepassingen, zonder daarbij de eerste te moeten zijn.



Prijsbewust

- ✓ Dagelijks bankieren bij Argenta is gratis. Voor alle andere producten en diensten streeft Argenta naar een zo goedkoop mogelijk aanbod.
- ✓ Bij Argenta geen onverwachte kosten, we zetten in op eenvoud en transparantie.



Vertrouwenspartner

- ✓ Argenta zet in op persoonlijke en langdurige relaties.
- ✓ Argenta geeft advies op maat, jouw Argenta-kantoorhouder is hierbij cruciaal.
- ✓ Op belangrijke momenten is Argenta er voor jou.



Duurzaam

- ✓ Argenta is niet beursgenoteerd en deelt geen bonussen uit.
- ✓ Argenta is een Belgische, lokaal verankerde bank.
- ✓ Argenta investeert in duurzame projecten van onze klanten, niet in olie, steenkool of wapens.

- Volgens cijfers van Test Aankoop van augustus 2019 heeft Argenta de hoogste score voor klanttevredenheid binnen het Belgische banklandschap (83/100).

Deze scores zijn een belangrijke motivator om de lat steeds hoog te leggen en de klant

optimaal te bedienen via de kantoren, digitale kanalen en de hoofdzetel. De klant kiest zijn kanaal en, welk kanaal dat ook is, Argenta is een prijsbewuste vertrouwenspartner die inzet op een eerlijk product- en dienstenaanbod en duurzame relaties met zijn klanten.

5.2 Argenta's productaanbod



Argenta heeft een interessant aanbod van betaal- en spaardiensten met een hoge mate van selfservice: mobiel en internetbankieren, betaal- en spaarrekeningen, (contactloze) bankkaart, standaard kredietkaart en effectenbewaring zijn gratis.

5.2.1 Bankieren & Sparen

Productaanbod

België

onmiddellijk op de rekening van de tegenpartij staan.

Naast het aanbieden van basisbankdiensten voert Argenta in 2019 ook het gebruik van contactloze kaarten in. De vervanging van debetkaarten door contactloze exemplaren gebeurt sinds eind augustus 2019. In november 2019 waren reeds 9,6 % van de debetkaarten contactloos. Daarnaast steeg het aantal debetkaarten met 4,8 %, het aantal kredietkaarten met 5 % en het aantal transacties per kaart met ongeveer 13 % per maand tussen januari en november 2019.

Nederland

Argenta Nederland is een volledig digitale bank. Klanten kunnen hun spaarrekening uitsluitend online openen. Ze kunnen zelf algemene wijzigingen doorvoeren en ze beheren hun spaargeld online in de beveiligde bankomgeving.

Verbetering van de klantbeleving

België

Argenta faciliteert vanaf maart 2019 instantbetalingen. Daardoor kan de klant vanuit de app gratis betalingen uitvoeren die

Sinds de invoering van de fraudetool in 2018 is het aantal phishinggevallen bij Argenta substantieel gedaald. Maar ook in 2019 neemt Argenta in het kader van phishing extra maatregelen. Zo wordt in oktober 2019 de authenticatie in twee stappen ingevoerd voor internetbankieren en in december volgde dit ook voor de app. Dit is een extra bescherm laag bij digitale transacties waarbij Argenta elke overschrijving controleert op fraude. Als de fraudetool een transactie opmerkt die mogelijk frauduleus is, krijgt de klant via sms een unieke en tijdelijke code

waarmee hij de transactie moet bevestigen: zonder bevestiging, geen transactie. Op die manier wordt fraude vermeden.

Evolutie portefeuille

België

De inlage op de betaalrekening stijgt naar 5,3 miljard euro. In België zien particulieren en gezinnen de betaalrekening als een veilige (wacht)haven in afwachting van een interessante belegging op langere termijn. Door het kleine renteverskil blijft het geld ook vaak op een betaalrekening staan en schrijft de klant het niet meer over naar een spaarrekening.

Het totale bedrag op de gereglementeerde en

niet-gereglementeerde spaarrekeningen is gegroeid van 24,3 miljard euro in 2018 naar 26 miljard euro in 2019. De e-spaarrekening blijft het populairst met 14,7 miljard euro.

Het saldo op de spaarrekeningen blijft historisch hoog ondanks de lage rente van 0,11 %. De spaarrekening blijft populair door zijn klassieke troeven: onmiddellijke beschikbaarheid van de gelden, veiligheid en fiscale vrijstelling tot een wettelijk bepaald plafond (tegenover 30 % roerende voorheffing op andere roerende inkomsten).

Nederland

Eind 2019 staat de totale spaarportefeuille van Argenta Nederland op 2,25 miljard euro. Dit is een daling van 93 miljoen euro ten opzichte



van 2018. Door de bijzonder lage spaarrente gebruiken veel Nederlandse klanten hun spaargeld voor consumptie of voor het

aflossen van leningen. Veel klanten willen hun spaargeld niet vastleggen tegen de huidige lage spaarrente.

(Aantallen in duizendtallen)

Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	België 2017	België 2018	België 2019	Nederland 2017	Nederland 2018	Nederland 2019
Sparen en Betalen							
	Aantal betaalrekeningen	1.158	1.204	1.246	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.274	1.264	1.291	149	139	136
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.591	1.617	1.534	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
Beleggen							
	Aantal effectenrekeningen	156	137	146	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod

	2017	2018	2019
Spaargelden & verzekeringscontracten gezinnen (*)			
in miljoen euro	36.506	37.840	39.645
in % van totaal vermogen	83 %	83 %	79 %
Leningen aan gezinnen			
in miljoen euro	28.140	30.139	32.169
in % van spaargeld gezinnen	77 %	80 %	81 %
in % van totaal activa Argenta	64 %	66 %	64 %
Leningen aan lokale en regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking			
in miljoen euro	539	766	850
in % van spaargeld gezinnen	1 %	2 %	2 %
in % van totaal activa Argenta	1 %	2 %	2 %
Herbelegging in staatsleningen			
in miljoen euro	4.541	3.817	3.013
in % van spaargeld gezinnen	12 %	10 %	8 %
in % van totaal activa Argenta	10 %	8 %	6 %

(*) Dit bedrag betreft de ingezamelde gelden zonder bancaire fee-producten en tak 23. Deze gelden worden niet door Argenta maar door het fonds verder geïnvesteerd.

5.2.2 Beleggen

België

De Argenta-fondsen overschrijden in 2019 de kaap van 5 miljard euro. Deze stijging is het gevolg van een positief beursjaar en het stijgende vertrouwen van de Argenta-klanten. In de huidige lagerenteomgeving willen Argenta-klanten hun koopkracht behouden en daardoor kiezen ze steeds meer voor beleggingsfondsen.

Ook de Argenta-pensioenspaarfondsen – die in 2019 hun 20ste verjaardag vierden – en de hierop gebaseerde beleggingsfondsen doen het zeer goed en overschrijden de kaap van 2 miljard euro.



Argenta hanteert een duidelijke visie en strategie in beleggen in lijn met de Argenta-waarden. De focus van 'beleggen bij Argenta' ligt voornamelijk op een eenvoudig maar volledig aanbod waarbij de klant belegt in een van de vier kernfondsen in lijn met zijn risicoprofiel en behoeften. Deze kernfondsen vertalen de duidelijke langetermijnvisie van Argenta Asset Management en zetten in op langetermijnthema's, binnen een duurzaam kader. Klanten kunnen accenten toevoegen naargelang hun voorkeur binnen verschillende thema's, sectoren, regio's of activaklassen. Daarnaast kan de klant kiezen voor 100 % duurzame accentfondsen met het 'Towards Sustainability' label.

Voor bijna alle beleggingsfondsen bij Argenta bestaat onder Argenta Life Plan ook een tak 23-tegenhanger voor klanten met een verzekeringsbehoefte.

Uitbreiding productaanbod

In 2019 lanceert Argenta het Argenta Invest Plan. Dit is een beleggingsplan voor de vier Argenta-kernfondsen waarbij klanten op een frequente basis kunnen intekenen, voor een bedrag van minimum 25 euro per keer. Deze functionaliteit laat klanten toe om gespreid te beleggen voor kleinere bedragen op basis van hun voorkeur en behoeften.

Verbetering van de klantbeleving

Financiële instellingen zijn wettelijk verplicht om een beleggersprofiel van de klant op te maken en mogen enkel beleggingsproducten aanbieden die overeenstemmen met dit risicoprofiel. In 2019 voert Argenta een wijziging door aan dit risicoprofiel. Door de structureel lagerenteomgeving en de gestegen fiscaliteit hadden klanten met een 'Zeer Voorzichtig' risicoprofiel de laatste jaren weinig mogelijkheden om toch een rendement te behalen. In het verleden konden zij enkel beleggen in producten tot risicoklasse 2. Na de wijziging zijn producten tot risicoklasse 3 mogelijk. Tezelfdertijd past Argenta ook het beleggingsbeleid aan van zijn kernfondsen Argenta Portfolio Very Defensive met een positief rendementsperspectief tot gevolg.

Evolutie portefeuille

De totale portefeuille beleggingsproducten is gestegen van 8,3 miljard euro in 2018 naar 9,2 miljard euro in 2019. Deze stijging is het gevolg van een verhoogde nettoproductie en een positieve impact van de beurskoersen.

De beleggingsfondsen blijven een belangrijk alternatief voor spaarrekeningen in de huidige lagerenteomgeving.

De talrijke investeringen en inspanningen die Argenta doet op het gebied van beleggen doen het vertrouwen van onze klanten aanzienlijk stijgen. Dat komt ook tot uiting in de aankopen van onze klanten, waarbij het aandeel van de Argenta-fondsen in de klantenportefeuilles sterk is toegenomen. In 2019, in lijn met 2018, vindt er een verschuiving plaats van de beleggingen in de partnerfondsen naar de Argenta Portfolio fondsen. Binnen het gamma Argenta portfolio-fondsen zijn vooral Argenta Portfolio neutraal, defensief en dynamisch erg populair. De zeer defensieve variant scoort iets minder.

5.2.3 Lenen

Woonkredieten

België

Kredietverlening blijft de kern van het Argenta-aanbod. In 2019 verstrekt Argenta woonkredieten aan 21.540 gezinnen ten opzichte van 14.880 gezinnen in 2018.



Argenta introduceert in 2019 de tariefmotor voor kredieten, met korting voor klanten die duurzaam willen renoveren of voor de aankoop van duurzaam vastgoed. Deze kortingen maken duurzame renovatie of de aankoop van een duurzaam onroerend goed voor elke klant toegankelijker. 4 op 10 consumentleningen voor renovaties zijn voor ecologische investeringen.

Ook bij de consumentkredieten wordt in 2019 de nadruk gelegd op het gebruik voor duurzame doeleinden. Zo steeg de productie van fietsleningen van 1,3 miljoen euro in 2018 naar 2,6 miljoen euro in 2019.



Nederland

Argenta Nederland zet in op woonkredieten, dat was in 2019 niet anders. Zo heeft Argenta Nederland 2019 kunnen afsluiten met mooie resultaten en werden ruim 9.000 gezinnen geholpen met de aankoop van een nieuwe woning of het herfinancieren van de bestaande hypotheek.

Verbetering van de klantbeleving

België

Eind augustus 2019 lanceert Argenta de nieuwe tariefmotor, de start van een nieuwe modulaire tariefaanpak bij Lenen. Hiermee kan de kantoorhouder een gepersonaliseerd tarief aanbieden op basis van het risicoprofiel van de klant. Dat leidt tot meer concurrentiële tarieven.

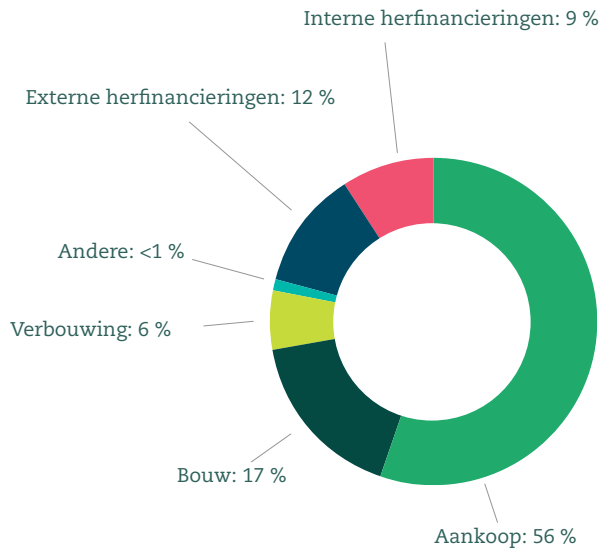
Daarnaast zijn, om de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening te verbeteren, verschillende robotiseringstrajecten gerealiseerd in 2019.

Evolutie portefeuille

België

In 2019 realiseert Argenta voor 3,73 miljard euro aan woonkredieten, waarvan 349 miljoen euro aan interne herfinancieringen. Dit cijfer ligt 47 % hoger dan in 2018. Met name de afschaffing van de woonbonus door de Vlaamse regering zorgde voor een stormloop op de vastgoedmarkt. Dat resulteert in een enorme stijging in het aantal kredietaanvragen in de maanden oktober en november van 2019. Als duurzame en klantgerichte bank gaf Argenta een garantie op een tijdige beslissing en verwerking aan klanten en kantoorhouders die hun aanvragen tijdig en correct indienden.

KREDIETDOELEN



Kredietdoeleinden van hypothecaire kredieten in België

In 2019 bedraagt het marktaandeel van Argenta 7,3 % inzake de productie van woonkredieten. De portefeuille woonkredieten groeit ook dit jaar sterker dan de markt. De groei bedraagt 12,2 % ten opzichte van een marktgroei van 6,9 %. In absolute cijfers betekent dat een groei van 1,49 miljard euro zodat op het einde van 2019 de portefeuille woonkredieten 13,73 miljard euro bedroeg.

Nederland

In Nederland verstrekt Argenta ruim 2,2 miljard euro aan nieuwe hypotheek. De productie was daarmee 10 % hoger dan gepland. Dat is het gevolg van de diverse verbeteringen aan het product en uitbreidingen in het distributienet. De portefeuille stijgt tot 17,8 miljard euro. In

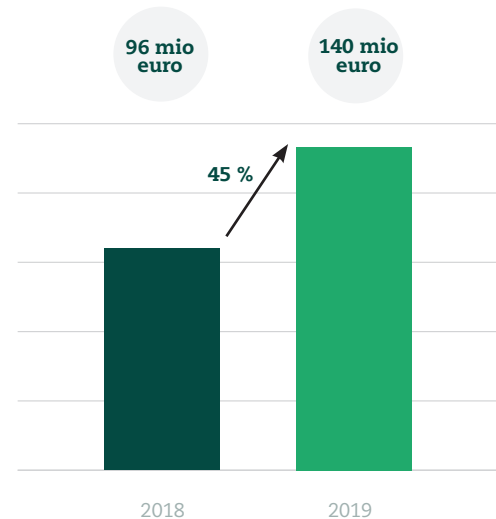
Nederland komt het marktaandeel van Argenta in 2019 uit op 2,5 %.

Consumentenkredieten

België

Argenta realiseert in 2019 voor ongeveer 140 miljoen euro aan consumentenkredieten. Dit is een stijging van 45 % ten opzichte van 2018. Van deze consumentenkredieten gaat het in 24 % van de gevallen om een duurzame investering zoals o.a. (elektrische) fietsen, ecologische renovaties en ecologische voertuigen.

PRODUCTIE CONSUMENTENKREDIETEN



Groei in consumentenkredieten in 2019, ten opzichte van 2018.



5.2.4 Verzekeren

Uitbreiding productaanbod

België

In 2019 past Argenta het productaanbod van verzekeren aan. Zo introduceert Argenta een starterskorting voor zijn brandverzekering. Jongeren onder de 30 jaar die een eerste brandverzekering bij Argenta afsluiten, krijgen gedurende vier jaar een mooie korting. Bijkomend wordt het jongerentarief voor autoverzekeringen geïntroduceerd. Het gaat om een extra korting voor jongeren van wie de ouders of partner ook klant zijn bij Argenta.

Sinds 1 januari 2019 is het beheer van de hospitalisatieverzekeringen van Argenta overgegaan naar Vanbreda Risk & Benefits. Naast Van Ameyde, dat instaat voor het schadebeheer op de portefeuille brand, auto- en familiale verzekering, versterkt

Vanbreda Risk & Benefits Argenta met gespecialiseerde kennis in het beheer van hospitalisatieverzekeringen.

Verbetering van de klantbeleving

België

In 2019 worden een aantal digitaliseringsinitiatieven doorgevoerd die bijdragen tot een betere klantbeleving.

Sinds 2019 kan de klant de medische vragenlijst in het kader van een overlijdensverzekering helemaal digitaal invullen en versturen. In de meeste gevallen verloopt de aanvaarding volledig automatisch, waardoor de doorlooptijden sterk worden ingekort. Momenteel kiest 60 % van de Argenta-klanten voor het digitale circuit van medische acceptatie.



Daarnaast is het sinds eind 2019 voor huurders van een appartement mogelijk om een brandverzekering volledig digitaal te simuleren en aan te vragen.

Zowel de processen van onderschrijving als die van uitbetaling aan een minderjarige werden sterk vereenvoudigd zonder daarbij in te boeten aan de specifieke behandeling die voor deze doelgroep van toepassing is.

Bij verzekeren zag men – net als bij de woonkredieten – een enorme impact van de woonbonus. De garantie voor een tijdige afhandeling van de schuldsaldoverzekeringen werd ook hier gerealiseerd.

Evolutie portefeuille

België

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen – bestaande uit familiale, brand-, auto- en hospitalisatieverzekeringen – groeit in 2019 met 4,6 miljoen euro tot 146,9 miljoen euro.

De groei is voor een groot deel te danken aan de blijvend sterke productie in brandverzekeringen. Dankzij het

gecombineerd aanbod van de brand- en familiale verzekering via de polis 'Verzekerd Wonen +' zet de groei zich ook door bij de familiale polis. In 2019 werden zo 28.836 nieuwe brandverzekeringscontracten afgesloten waardoor de Argenta-portefeuille nu bestaat uit 193.561 polissen. Dat komt neer op een groei van 4,4 miljoen euro in portefeuille. Voor de familiale verzekering werd een groei van 0,4 miljoen euro opgetekend in 2019.

De portefeuille autoverzekeringen is dit jaar niet gegroeid. Hoewel het aantal opzeggingen stabiel bleef, is de productie gedaald met 0,9 %. Een van de focuspunten voor 2020 is het aanbod van een meer gesegmenteerd tarief op basis van de risico's.

Niettemin staande het lagerenteklimaat in 2019 steeg het aantal tak 21-levensverzekeringen met 3,18 %. Argenta heeft de hoogste gegarandeerde rentevoet in tak 21 in de markt en biedt hier bovenop een mooie winstdeling. Tak 23 kon deze evolutie niet volgen en het aantal polissen steeg slechts met 2,03 %.



Argenta streeft naar langetermijnrelaties met zijn kantoorhouders die op hun beurt instaan voor een persoonlijke en langdurige relatie met de klant. Zo zijn er in 2019 maar liefst 28 jubilarissen in de bloemetjes gezet. Deze kantoorhouders vertegenwoordigen al 25, 30 of 35 jaar lang het Argenta-merk en hebben een trouwe klantenbasis uitgebouwd. Daarnaast zijn er ook veel familiale opvolgingen binnen Argenta. Zo zijn er 73 kantoorhouders van de 2de generatie en 3 van de 3de generatie in dezelfde familie.

5.3.3 Sleutelmomenten

Bij Argenta staat de klant centraal, op elk moment van zijn leven. Dat is geen holle slogan. Argenta maakt dit concreet door te werken met sleutelmomenten: momenten die belangrijk zijn in het leven van de klant en waarbij Argenta als vertrouwenspartner een rol kan spelen. De Argenta-kantoren zetten deze klantbenadering dagelijks om in de

praktijk en geven klanten proactief advies op maat.

Om de kantoren daarbij te helpen, heeft Argenta in 2019 gewerkt aan een uitgebreide ondersteuning: relevante leads, campagnes, infosessies, vernieuwde opleidingen en workshops.



5.4 IT-fundamenten voor verdere digitale versnelling

Ook digitaal wil Argenta dichtbij en bereikbaar zijn voor de klant. Argenta kiest dan ook bewust voor een omnikanaalstrategie waarbij het maximaal inzet op de klantbeleving. Naast het kantorennet heeft Argenta nog twee kanalen: het digitale kanaal (website en internetbankieren) en het mobiele kanaal (Argenta-app).

Verbetering van de klantbeleving in de Argenta-app

In 2019 krijgt de Argenta-app een nieuw jasje. De eenvoudigere interface verbetert de gebruikservaring van de klant aanzienlijk. Daarnaast wordt de app uitgebreid met enkele nieuwe functionaliteiten:

- Zo kunnen klanten zich sinds 2019 registreren via [itsme@](#).
- Ook het opslaan van begunstigen en het wijzigen van limieten kan via deze weg gebeuren.

- Transacties kunnen getekend worden via face- en touch-ID en overschrijvingen kunnen gescand worden via een QR-code (Photopay).
- Sinds 2019 zijn ook simulaties van bepaalde producten mogelijk via de app, bijvoorbeeld de verzekering Verzekerd Wonen+, de autolening of de fietslening. Het aanvragen van een kredietkaart of het openen van een e-spaarrekening is ook mogelijk via de Argenta-app.
- Argenta maakt het ook mogelijk om de cashpositie op de beleggersrekening te beheren via de app. Ook schadegevallen aangeven gaat op een vereenvoudigde manier.

In november 2019 bereikte de Argenta-app een nieuwe mijlpaal. Meer dan 500.000 klanten regelen hun bankzaken via de Argenta-app. In 2019 heeft Argenta maar liefst 108.405 gebruikers die de Argenta-app voor de eerste keer registreerden.

Digitalisering@Argenta

Cijfers december 2019

Abonnementen

Argenta-app & Internetbankieren



529.867
abonnementen



933.195
abonnementen

Actieve gebruikers

Argenta-app & Internetbankieren



453.097
gebruikers



371.369
gebruikers

Gem. nieuwe gebruikers

Argenta-app (per dag)



297
nieuwe gebruikers

Verbetering van de klantbeleving op de Argenta-website

Ook op de website worden belangrijke verbeteringen doorgevoerd, enkele voorbeelden:

- Argenta optimaliseert in 2019 de zoekfunctie voor de FAQ.
- Klanten kunnen zich inschrijven voor de Argenta-nieuwsbrief.
- De kantorenlinks en productpagina's worden geoptimaliseerd.
- De klanten krijgen een bevestigingsmail bij een contactaanvraag en bij een klachtenformulier wordt geen commerciële communicatie meer gezet.

5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving

De focus in 2019 ligt op de vereenvoudiging van administratieve processen zodat de kantoren meer tijd kunnen besteden aan het adviseren van klanten. Zo hoeft de klant niet meer naar het kantoor om zijn kredietaanvraag te ondertekenen.

Begin 2019 lanceert Argenta een messagingfunctie binnen de veilige omgeving van de Argenta-app. Klanten kunnen nu binnen de Argenta-app met de klantendienst communiceren via messaging. Zo kunnen klanten bij onze medewerkers terecht met al hun vragen: hulp bij betalingen, vragen over sparen, verzekeren en beleggen, informatie over de Argenta-producten enzovoort. Bovendien blijft de conversatiegeschiedenis beschikbaar. Het gesprek houdt dus niet op wanneer de klantendienst sluit. Klanten kunnen opnieuw inpikken of stoppen wanneer ze maar willen.

Sinds 2019 kunnen klanten documenten van Argenta ook via de Argenta-app en/of via internetbankieren ontvangen. Zo gebeurt de uitwisseling steeds meer via een duurzame digitale drager in plaats van per post. Het aantal documenten dat via digitale

weg bezorgd wordt, neemt stelselmatig toe. Klanten kunnen zelf aangeven via welke weg zij hun documenten willen ontvangen: digitaal of per post. Van de 500.000 klanten die reeds een keuze maakten, koos 80 % voor digitaal.

Begin 2019 werd er actief promotie gemaakt om vervallen identiteitsgegevens te updaten door het inlezen van de identiteitskaart op de bankautomaat. Dat was technisch mogelijk vanaf november 2018 en kwam in 2019 volop op gang. Zo kan de klant op elk moment zijn identificatiegegevens updaten zonder tussenkomst van de kantoorhouder.





06

**Duurzaam
Argenta**



ARGENTA



6. Duurzaam Argenta

6.1 Inleiding

Duurzaamheid betekent zorgen voor mens, milieu en maatschappij. En dat resulteert in stabiele en betere bedrijfsresultaten, gelukkige medewerkers en een gezonde samenleving. Daar zijn we bij Argenta van overtuigd. Daarom maakt duurzaamheid fundamenteel deel uit van wat Argenta is, wat het doet en hoe het dat doet. Zo stelt de Argenta-missie dat Argenta

gezinnen en particulieren eenvoudig, eerlijk en dichtbij wil ondersteunen om hun financiële gezondheid te verzekeren. Dat Argenta dit ter harte neemt, weerspiegelt zich in de Argenta-waardepropositie (zie 5.1).

Eenvoud is nodig om snelheid te maken en wendbaar te zijn. Prijsbewustzijn is altijd al een essentieel onderdeel van de Argenta-waardepropositie geweest. De Argenta-



kantoren zijn als vertrouwenspartner cruciaal voor het verlenen van persoonlijk advies op maat en het uitbouwen van langetermijnrelaties met de klant.

Ook in 2019 gaat Argenta volop aan de slag om zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van mens, milieu en maatschappij nog sterker op te nemen en zowel intern als extern meer uit te dragen. Er worden daarvoor belangrijke stappen gezet met de aanstelling van een duurzaamheidsmanager, de oprichting van een duurzaamheidsoverleg en het vernieuwde duurzaamheidsbeleid. Dit gedetailleerde duurzaamheidsbeleid is te vinden op de website van Argenta. Voor de medewerkers wordt op het intranet een apart luik over duurzaamheid gecreëerd.

Het duurzaamheidsoverleg buigt zich als bedrijfsbreed team over de vijf pijlers van het

Argenta-duurzaamheidsbeleid dat impact wil maken op verschillende niveaus:

1. Argenta wil bewust omgaan met zijn ecologische impact als organisatie.
2. Voor de klant zet Argenta in op een duurzaam productaanbod.
3. Voor zijn medewerkers zet Argenta in op duurzame waarden en op het engagement om ze uit te dragen.
4. Argenta neemt maatschappelijke uitdagingen ter harte.
5. Ethiek en Integriteit vormen de kern van hoe Argenta duurzaam onderneemt.



6.2 Duurzaamheidsbevraging

Argenta hecht groot belang aan de verwachtingen van zijn klanten, prospecten, kantoorhouders, medewerkers en aandeelhouders rond duurzaamheid. Daarom organiseert Argenta elke twee jaar een stakeholdersbevraging over de vijf pijlers van het duurzaamheidsbeleid. In 2019 verloopt de samenwerking met het onderzoeksbureau Profacts. De resultaten van de bevraging vormen de basis voor een update van het Argenta-duurzaamheidsbeleid en het duurzaamheidsactieplan.

De bevraging van 2019 werd ingevuld door 1.163 klanten, 135 kantoorhouders en hun medewerkers, 368 medewerkers op

de hoofdzetel, 1 belangenorganisatie en 9 bestuurders. Daarnaast werden voor het eerst 1.000 prospecten bevroegd.

De duurzaamheidsbevraging peilt via de onderstaande items naar de prioriteiten van de stakeholders inzake de vijf pijlers van het duurzaamheidsbeleid van Argenta.

De resultaten worden weergegeven in een materialiteitsmatrix waarin het belang voor de Argenta-klanten en prospecten wordt afgezet tegenover het belang voor de Argenta-medewerkers en -kantoorhouders, meer details vindt u in de bijlage.

Ethiek en Integriteit

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

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

- 11) Duurzame partners
- 12) Investing in lokale, tastbare projecten
- 13) Desinvestering in olie, gas en steenkool

Ecologische impact

- 5) Duurzaam mobiliteitsbeleid
- 6) Transparantie van de ecologische impact van investeringen
- 7) Argenta werkt papierloos

Verantwoordelijkheid voor onze klanten

- 8) Nabijheid van Argenta en persoonlijke aanpak
- 9) Digitale én lokale bereikbaarheid
- 10) Duurzaam productaanbod en gespecialiseerd advies

Verantwoordelijkheid voor onze medewerkers

- 14) Samenwerkingscultuur is belangrijker dan kortetermijnwinst
- 15) Ruimte voor intern ondernemerschap
- 16) Aandacht voor welzijn en welbevinden op het werk



6.3 Duurzaamheidsactieplan

6.3.1 Koppeling aan de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties

Argenta koppelt zijn duurzaamheidsbeleid en zijn concrete duurzaamheidsactieplan aan de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (SDG's) die een universeel kader vormen voor de rapportering van duurzaamheid.

Argenta zet zich in voor alle SDG's, maar legt zijn focus op die SDG's waarbij het door de aard van zijn activiteiten het grootste verschil kan maken. Deze vijf SDG's komen duidelijk tot uiting in het duurzaamheidsactieplan dat hieronder wordt besproken.

DUURZAME ONTWIKKELINGS DOELSTELLINGEN





Welke SDG? Hoe gaf Argenta in 2019 invulling aan de SDG's ?



- Argenta biedt twaalf beleggingsoplossingen aan het met Febelfin 'Towards Sustainability' label.
- De ecologische voetafdruk (van 2018, berekend in 2019) is gedaald met 14 % ten opzichte van de benchmark van 2017.
- De drie grootste leveranciers werden bevraagd omtrent hun ecologische voetafdruk.
- De hoofdzetel wordt gerenoveerd met een grote focus op duurzaamheid en het beperken van de CO₂-voetafdruk. De nieuwe hoofdzetel voldoet aan de actuele bouwvoorschriften rond duurzaamheid. We installerden zonnepanelen, klimaatplafonds en maar liefst 50 km leidingen in de grond voor geothermie. De warmte die in het BEO-veld (BoorgatEnergieOpslagveld) onder de grond wordt gestockeerd, zal zo goed als het volledige gebouw kunnen verwarmen. Zo maken we weinig gebruik van fossiele brandstoffen.
- Argenta rationaliseert in 2019 het aantal ritten cashtransport. Voor ongeveer 300 kantoren wordt het aantal leveringen/ritten van 2 naar 1 rit per week herleid. Dit betekent 15.000 ritten minder per jaar.



- Argenta streeft naar een goede balans tussen werk en privé voor zijn medewerkers.
- Argenta wil zijn medewerkers meer empowerment geven en is daarvoor in 2019 gestart met duurzame ondernemerschapstrajecten. Deze trajecten worden verder uitgerold in 2020.
- Argenta biedt een brede waaier van opleidingskansen aan om de kennis, het welzijn en het engagement van zijn medewerkers te verhogen.
- Argenta zet de spaargelden van klanten om in lokale kredietverlening en stimuleert zo economische groei.
- Het klantenbestand van Argenta neemt ook in 2019 opnieuw toe.



- Argenta produceert in 2019 minder afval. Hierdoor daalt de ecologische voetafdruk.
- Argenta stimuleert zijn medewerkers om zo weinig mogelijk te printen en zo het papierverbruik te beperken.
- Argenta zet steeds meer in op papierloze contracten en houdt innovaties op dat vlak nauw in de gaten.
- Argenta verstevigt zijn duurzaam productaanbod en zal dat in de toekomst verder uitbreiden.



- Argenta wil met zijn investeringsbeleid vooral zorgen voor lokale impact conform de Argenta-waardepropositie.
- Via een impactfonds dat inzet op duurzame investeringsprojecten verhoogt Argenta deze impact nog meer.



- Argenta heeft strenge uitsluitingscriteria voor zijn beleggingen. Zo investeert Argenta niet in de wapenindustrie, de nucleaire sector, de gokindustrie, de tabaksindustrie, de producenten van gevaarlijke chemicaliën, de 'adult entertainment'-industrie en bedrijven die dieren mishandeling plegen.
- Argenta heeft een sterk klachtenbeleid en streeft aan de hand van concrete doelstellingen om de klachten van klanten op een zo kort mogelijke doorlooptijd te behandelen.
- Argenta gaat actief de strijd aan tegen phishing en andere fraude. Hierbij werden in 2019 nieuwe maatregelen genomen, zoals de authenticatie in twee stappen en sensibiliseringscampagnes op sociale media. Hierdoor is het aantal fraudegevallen substantieel gedaald.
- Argenta realiseert in 2019 grotendeels een bijkomend anti-witwasactieplan. Daarnaast wordt de organisatie van de anti-witwascel aangepast.

6.3.2 Actieplan 2016-2020




Op basis van de stakeholderbevraging in 2015 werd een duurzaamheidsactieplan opgesteld voor de periode 2016-2020. Dit actieplan geldt voor het hele bedrijf en alle afdelingen van Argenta helpen mee om de doelstellingen te bereiken. Hieronder het overzicht van de laatste actiepunten die in de loop van 2019 werden gerealiseerd. Het actieplan werd zo goed als volledig gerealiseerd.

Globaal gezien werd het merendeel van de actiepunten gedurende de vier voorbije jaren gerealiseerd. Voor twee focuspunten werden de doelstellingen niet gehaald.

Eenzijds werd het project 'Langer Thuis Wonen' dat bijdroeg aan het aanbod van producten aan oudere klanten met het oog op verzorging en vergrijzing stopgezet in 2018. Dit wegens de beperkte impact ten opzichte van de zware implementatie bij de kantoren. Via de vastgoedportefeuille investeert Argenta wel in woonzorgcentra en ook bij de sleutelmomenten komen ouderen aan bod.

Het actiepunt 'Alle leveranciers onderschrijven het duurzaamheidscharter' werd deels gerealiseerd en zal in het actieplan 2020-2023 verder uitgewerkt worden.





Klanten

Actie	Status eind 2019	Toelichting	SDG
Uitwerken van een volwaardig digitale product- en dienstverlening in combinatie met persoonlijke service in het kantoor	100 %	De Argenta-app evolueerde in 2019 verder met nieuwe gebruiksvriendelijke features. In 2019 zijn er bij Argenta 17 kantoorhouders gestart. Er werden 28 kantoorhouders gevierd, die 25, 30 of 35 jaar lang het Argenta-merk vertegenwoordigen.	
Verbeteren financiële en digitale geletterdheid	100 %	In 2019 werden diverse infoavonden rond financiële thema's georganiseerd. Argenta ondersteunt scholen en universiteiten via het geven van opleidingen en het ter beschikking stellen van stageplaatsen.	
Optimaliseren toegankelijkheid kantoren voor mindervaliden	100 %	Bij verbouwingen en inrichtingen wordt de toegankelijkheid voor minder mobiele personen systematisch geoptimaliseerd.	

Rol in de economie

Actie	Status eind 2019	Toelichting	SDG
Uitbreiden bedieningsmodel met digitaal kanaal	100 %	In 2019 werden de functionaliteiten van de Argenta-app en het internetbankieren gevoelig uitgebreid.	
Alle leveranciers onderschrijven het duurzaamheidscharter	50 %	Argenta heeft in 2019 voornamelijk de contractinventaris naar een hoger niveau gebracht door de implementatie van een tool voor contracten. De informatie met betrekking tot het duurzaamheidscharter van Argenta zal hierin opgenomen worden. Dit wordt verder uitgewerkt in het duurzaamheidsactieplan 2020-2023	

Maatschappij

Actieplan	Status eind 2019	Details	SDG
Uitwerken van sociale visie voor het onderschrijven van projecten met een maatschappelijke bijdrage	100 %	Argenta onderschreef in 2018 reeds het project <i>Sign for my future</i> , de breedste klimaatcoalitie ooit in België. In 2019 kwam de bezieler Nic Balthazar een presentatie geven aan de Argenta-medewerkers. Daarnaast ondersteunt Argenta elk jaar via Warm Argenta lokale goede doelen waaraan Argenta-medewerkers hun steentje bijdragen.	
Opzetten van acties rond milieu: papierverbruik, renovatie hoofdkantoor door gebruik van energieperformante technieken	100 %	In 2019 werd er bijkomende awareness gecreëerd en werden er ook enkele besparingsoefeningen doorgevoerd waarin papierverbruik werd meegenomen als factor. Daarnaast selecteert Argenta bij voorkeur duurzame leveranciers. Voor elke fruitmand die Argenta bestelt wordt een boom geplant. In 2019 ging het om zo'n 5.461 bomen. Bij de renovatie en inrichting van het hoofdkantoor kiest Argenta bewust voor milieuvriendelijke opties.	
Duurzame fondsen groeien van niche naar core	100 %	In november 2019 verkregen twaalf van de Argenta-beleggingsoplossingen (elf met de naam Argenta en een DPAM-fonds) in het Argenta-aanbod het 'Towards Sustainability' label van Febelfin.	
Promoten en ondersteunen van duurzame mobiliteit	100 %	Argenta stimuleert zijn medewerkers om met het openbaar vervoer of de fiets te komen en zet sterk in op thuiswerken. Daarnaast werkt Argenta met glijdende werktijden zodat piekmomenten beperkt worden. Meer dan de helft van de Argenta-medewerkers komt op een duurzame manier naar het werk. Uit een onderzoek door 'Slim naar Antwerpen' blijkt dat Argenta op dat vlak een van de hoogst scorende bedrijven is uit een grote groep Antwerpse bedrijven.	

Ethiek en integriteit

Actie	Status eind 2019	Toelichting	SDG
Uitbreiden van automatische monitoring inzake antiwitwas en terrorismefinanciering	90 % (eind 2019) 100 % (april 2020)	Er werd een Anti Money Laundering (AML)-actieplan opgemaakt en gerealiseerd. In het kader van het AML-actieplan werd onder meer een afzonderlijk team opgericht voor de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering, onder leiding van de Anti Money Laundering Compliance Officer (AMLCO).	

Medewerkers

Actie	Status eind 2019	Toelichting	SDG
In kaart brengen en aanmoedigen van sociaal engagement bij medewerkers	100 %	<p>Argenta organiseert al drie jaar acties in het kader van De Warmste Week van Studio Brussel. De opbrengst van 2019, 37.500 euro, wordt geschonken aan vijf goede doelen die Argenta-medewerkers zelf voorgedragen hebben: Uilenspel vzw, Think-out-of-the-box, CuPerheroes, Zee na Es, Homeless Free Clinic.</p> <p>Argenta nam in mei 2019 samen met een aantal Antwerpse daklozen deel aan Younited Belgium, een sociaal-sportief voetbalevent tussen bedrijven, ten voordele van mensen die kampen met dak- of thuisloosheid. Argenta schenkt 5.000 euro aan deze Antwerpse voetbalploeg.</p>	



6.3.3 Actieplan 2020-2023

In 2020 wordt een nieuw actieplan uitgewerkt op basis van de duurzaamheidsbevraging van eind 2019.

Naast de materialiteitsonderwerpen peilt de stakeholderbevraging naar bepaalde topics waar Argenta concreet mee aan de

slag kan gaan en die prioritair zijn. Hieruit blijkt een grote eensgezindheid bij de verschillende stakeholders. Daarom zal Argenta in de toekomst focussen op het vereenvoudigen van de voorwaarden voor duurzame woonkredieten, het nog meer inzetten op duurzame mobiliteit en het nog meer ondersteunen van kantoren bij het organiseren van infoavonden.



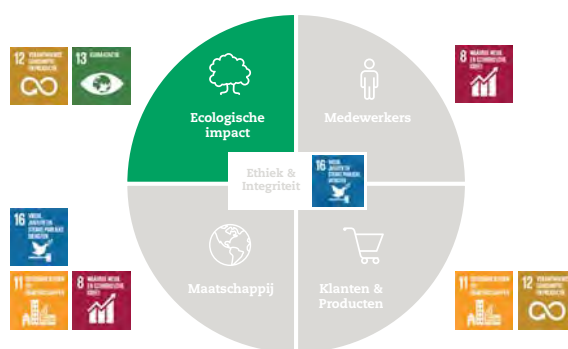
Argenta heeft de ambitie om:

- Zijn CO₂-voetafdruk tegen 2023 te halveren.
- De beleggings- en kredietimpact in kaart te brengen en te monitoren aan de hand van de uniforme methodologie van het PCAF-initiatief (*Platform for Carbon Accounting Financials*).
- Impactvol te investeren om zo lokale initiatieven te ondersteunen.
- Ondernemerschap vanuit de organisatie te stimuleren en talent binnen de organisatie te activeren aan de hand van duurzame ondernemerschapstrajecten.
- Via een communicatieplan duurzaamheid nóg meer te integreren in de werking van de organisatie.
- Duurzaamheid verder bewust te integreren in alle processen van de organisatie. Zo kan duurzaamheid over alle processen heen beter gemonitord worden.
- Permanent in te zetten op duurzame mobiliteit en medewerkers aan te sporen om op een gezonde, duurzame manier naar het werk te komen.



6.4 Vijf duurzaamheidspijlers

6.4.1 Ecologische impact



Argenta als organisatie

Argenta neemt zijn verantwoordelijkheid door bewust om te gaan met de ecologische impact van zijn activiteiten.

In 2015 werd het klimaatakkoord van Parijs ondertekend door 195 landen. Het doel daarvan is om de uitstoot van broeikasgassen zoals CO₂ te verminderen en de opwarming van de aarde te beperken tot maximaal 2 graden, met 1,5 graad als streefwaarde.

Argenta stelde in 2017 ambitieuze doelstellingen voorop en werkt volop aan de beperking van zijn ecologische voetafdruk. In

2017 werd de voetafdruk van het hoofdkantoor in België en de zetels in Luxemburg en Nederland in kaart gebracht. Gezien Argenta een dienstverlenend bedrijf is, is de directe ecologische impact beperkt. Toch wil Argenta tegen 2023 zijn voetafdruk maar liefst met de helft verminderen.

De inventarisatie van broeikasgassen is opgesteld volgens het GHG-Protocol. De scope werd afgestemd op de reikwijdte van de financiële verslaggeving van Argenta en omvat 3 scopes:

Scope 1 emissies:

- verwarming (directe emissies)
- woon-werkverkeer door bedrijfsparkeringsplaats
- koelgassen (airco)

Scope 2 emissies:

- aankoop van elektriciteit

Scope 3 emissies:

- woon-werkverkeer (exclusief het bedrijfsparkeringspark)
- verwarming (indirecte emissies)
- papierverbruik
- afvalproductie
- zakenreizen

De broeikasgassen opgenomen in de berekening zijn CO₂, CH₄, N₂O en koelgassen. De gebruikte emissiefactoren zijn gebaseerd op DEFRA 2017.

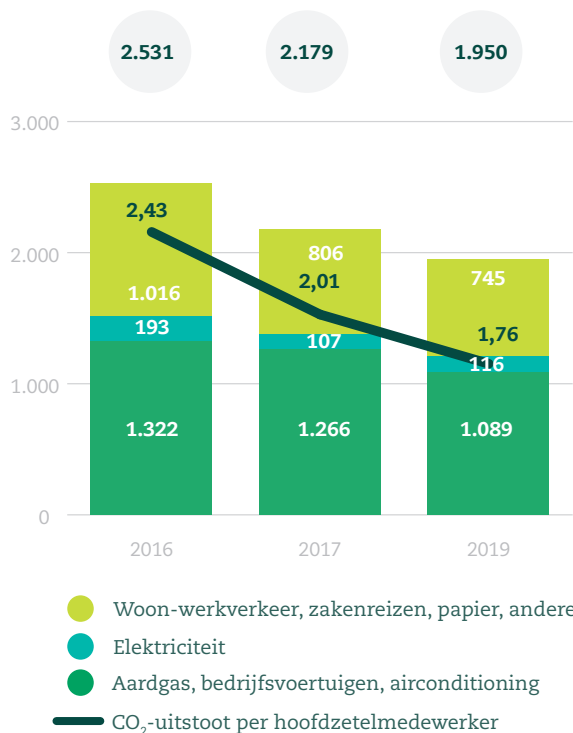
De globale uitstoot daalde zeer sterk op het vlak van elektriciteitsverbruik en afval. De uitstoot van woon-werkverkeer bleef stabiel. Het verbruik van brandstof van bedrijfswagens en zakenreizen steeg. Deze stijgingen zijn vooral het gevolg van de toename van het aantal medewerkers en de invoering van het cafetariaplan waarin medewerkers een wagen kunnen kiezen. Dit cafetariaplan stimuleert uitdrukkelijk de keuze voor een duurzame wagen.

De gegevens en informatie voor de CO₂-berekening zijn gebaseerd op de activiteiten van 2018 en bevatten de activiteiten in België, Nederland en Luxemburg. Aangezien het doel van Argenta is om tegen 2023 zijn CO₂-voetafdruk te halveren, is het jaarlijks streefdoel om ongeveer 10 % te dalen.

De ecologische voetafdruk in 2018 bedraagt 2.179 ton CO₂, dit is een daling van 352 ton CO₂ ten opzichte van 2017, of -14%. In 2019 daalt de voetafdruk verder naar 1.950 ton CO₂, of nog eens 11% minder ten opzichte van 2018. Aangezien het doel van Argenta is om tegen 2023 zijn CO₂-voetafdruk te halveren, is het jaarlijks streefdoel om ongeveer 10% te dalen.

Totale uitstoot per scope	Type	Eenheid	2017	2018	2019
Directe uitstoot - scope 1					
	Aardgas	CO ₂ Teq	513	374	315
	Voertuigen	CO ₂ Teq	756	854	736
	Airconditioning	CO ₂ Teq	53	38	38
Directe uitstoot - scope 2					
	Elektriciteit	CO ₂ Teq	193	107	116
	Warmte	CO ₂ Teq	0	0	0
Indirecte uitstoot - scope 3					
	Woon-werkverkeer	CO ₂ Teq	653	647	590
	Zakenreizen	CO ₂ Teq	7	13	11
	Andere	CO ₂ Teq	356	146	144
Totale CO₂-uitstoot hoofdzetel			2.531	2.179	1.950
Aantal werknemers			1.042	1.085	1.106
CO₂-voetafdruk per werknemer			2,43	2,01	1,76

CO₂-uitstoot in ton



Om de CO₂-uitstoot tegen 2023 te halveren, zal Argenta onder andere inzetten op duurzame mobiliteit. De helft van de Argenta-medewerkers komt duurzaam naar het werk. Argenta ondersteunt deze positieve trend en moedigt de medewerkers nog meer aan door onder meer de fietsvergoedingen te verhogen en in het cafetariaplan de duurzame vervoersmiddelen het meest aantrekkelijk te maken.

Bij de verbouwing van het vernieuwde hoofdkantoor werd resoluut gekozen voor duurzame technieken zoals verwarming via geothermie in plaats van via fossiele brandstoffen. Het werken in een duurzame



De vernieuwde hoofdzetel, die vanaf 2020 de thuisbasis zal zijn voor alle medewerkers, voorziet 300 extra fietsenstallingen, met extra faciliteiten zoals laadpunten, droogrekken en douches.

omgeving moet de medewerkers stimuleren om duurzaam met middelen om te gaan, op het werk en thuis. Daarnaast stimuleert Argenta het thuiswerken. Dat helpt bij het reduceren van de CO₂-uitstoot door de daling van het woon-werkverkeer.

Productimpact beleggingen

Binnen het productaanbod streeft Argenta naar een zo laag mogelijke CO₂-voetafdruk.

In 2018 werd voor het eerst een meting gedaan van de ecologische voetafdruk van de beleggingsportefeuille. In 2019 worden deze cijfers opnieuw berekend en vergeleken met de basis van 2018. De data van deze meting worden voor de directe bedrijfsinvesteringen aangeleverd door het onderzoeksbureau Vigeo Eiris en voor de onderliggende fondsinvesteringen door de respectievelijke beheerders. Het gaat hierbij steeds over de directe CO₂-uitstoot (scope 1 & 2) van elk bedrijf ten opzichte van het geïnvesteerde bedrag. De uitstoot gerelateerd aan overheidsobligaties werd buiten beschouwing gelaten.

In 2019 steeg de dekkinggraad van 79 % naar 82 %. Dit toont aan dat er een stijging is in de transparantie van de bedrijven waarin we investeren. Zo kunnen we onze (duurzame) investeringen beter beheren.

De gemiddelde carbon footprint per fonds daalde van 178 naar 170 ton CO₂ per geïnvesteerde miljoen euro. Dit is gelinkt aan de verscherpte vereisten die we stellen voor bedrijven uit de nutssector. Indien een bedrijf ook maar voor een fractie steenkool gebruikt in het opwekken van elektriciteit, wordt dit bedrijf uitgesloten.



Deze verscherpte controle leidde tot desinvesteringen in de fondsen ten belope van 24,3 miljoen euro.

In 2019 trad Argenta toe tot het PCAF-initiatief (*Platform for Carbon Accounting Financials*). Dit platform hanteert een universele methodologie voor de berekening van de CO₂-impact van krediet- en beleggingsportefeuilles. Argenta zal vanaf 2020 gebruik maken van deze methodologie voor de berekening van de ecologische voetafdruk van de krediet- en beleggingsportefeuilles. Argenta verkiest PCAF boven andere methodologieën aangezien deze methode het beste aansluit bij de scope van de activiteiten als retailbank. Daarnaast is een universele methodologie als PCAF een goede vergelijkingsbasis voor de klant: PCAF biedt transparantie over het beleid van financiële instellingen om bij te dragen aan de algemene klimaatdoelstellingen. Klanten zullen dus bewuster kunnen kiezen uit het

productaanbod omdat ze op basis van een universele methodologie kunnen vergelijken.

Om toe te treden tot PCAF, ging Argenta het engagement aan deel te nemen aan werkgroepen en zo de best practices te delen met andere financiële instellingen.

Impact via de leveranciers

Naast zijn rechtstreekse impact wil Argenta zijn indirecte uitstoot terugdringen. Daarom onderzoekt Argenta hoe zijn leveranciers kunnen bijdragen aan de reductie van de ecologische impact. Hiervoor zal Argenta het duurzaamheidscharter van de leveranciers updaten. Door informatie te vragen over hun ecologische voetafdruk kan Argenta de indirecte uitstoot van zijn leveranciers in kaart te brengen en hen stimuleren om hier actief aan te werken (zie ook 6.4.4).



Argenta werkt samen met enkele leveranciers die bomen planten wanneer Argenta aankoopt. Zo werden er door Fruitful Office, de leverancier van de fruitmanden, 5.461 bomen geplant in Malawi. Daarnaast werden er door Staples, leverancier van kantoor materiaal, 33 bomen geplant.

6.4.2 Klant en producten



Argenta verduurzaamde de voorbije jaren gestaag zijn productaanbod op het vlak van kredietverlening en beleggingen.

A. Duurzaam wonen

Ongeveer 81 % van de spaartegoeden van klanten bij Argenta wordt via kredieten aan particulieren terug geïnvesteerd in de reële economie. Argenta springt ook hier op een bewuste manier mee om, door onder meer korting op leningen voor duurzame doeleinden te voorzien.

Leningen voor ecologische renovaties en veiligheid hebben dankzij de korting een lagere vaste rentevoet dan een gewone renovatielening.

B. Duurzame mobiliteit

Op het vlak van mobiliteit biedt Argenta een fietslening aan tegen een zeer voordelig tarief. Deze lening kan sinds 2019 worden gesimuleerd en aangevraagd in de Argenta-app. De fietsleningen deden het enorm goed in 2019. De productie van fietsleningen verdubbelde in 2019 ten opzichte van 2018.

Voor autoleningen gelden verschillende tarieven afhankelijk van de ecologische impact: hybride en elektrische wagens genieten het voordeligste tarief.

C. Duurzame beleggingen

Duurzaamheid wordt bewust in acht genomen bij de beleggingsstrategie, waardoor alle fondsen bij Argenta een duurzaam karakter



Zo introduceerde Argenta in 2019 de tariefmotor voor kredieten, met korting voor klanten die duurzaam willen renoveren of voor de aankoop van vastgoed dat voldoet aan bepaalde voorwaarden. Deze kortingen dienen om renovatie of de aankoop van een duurzaam onroerend goed toegankelijker te maken voor elke klant.

hebben. Argenta hanteert voor alle Argenta-beleggingsfondsen dezelfde ESG-factoren en dezelfde exclusielijst.

Argenta heeft in 2019 opnieuw een fonds omgevormd tot een duurzaam fonds. Het Argenta-Fund Responsible Materials belegt in aandelen van bedrijven die op duurzame wijze investeren in materialen en grondstoffen die een verbeterend effect hebben op de volksgezondheid of het leefmilieu.

Argenta screent zowel de beleggingsfondsen onder eigen beheer als de fondsen in het beleggingsaanbod van externe fondsbeheerders op het vlak van duurzaamheid. Deze beleggingsfondsen van externe fondsbeheerders (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Robeco) hebben allen de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) onderschreven. Daarnaast controleert Argenta de criteria die zij toepassen bij het samenstellen en opvolgen van hun fondsen.

Uitsluitingscriteria

Argenta voert een consistent duurzaamheidsbeleid. Daarom wordt sinds



Argenta hecht er groot belang aan dat zijn investeringen ethisch zijn. Daarom worden dezelfde uitsluitingscriteria gehanteerd voor de beleggingsproducten als voor zijn eigen investeringsportefeuille.

2018 dezelfde Argenta-exclusielijst gebruikt voor beleggingsfondsen als voor de eigen investeringen.

De Argenta-exclusielijst wordt opgesteld door de cumulatieve toepassing van twee exclusielijsten, namelijk:

- de algemeen erkende exclusielijst van het Noorse Staatsfonds; en
- een exclusielijst opgesteld onder eigen beheer in samenwerking met Vigeo Eiris.

Tweemaal per jaar wordt het exclusiebeleid geëvalueerd door het exclusiecomité.

Argenta integreerde het wettelijk voorziene kader van Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities (UCITS) en de United Nations Global Compact (UNGC) principles met eigen aanvullende criteria.

Algemeen sluit de Argenta-exclusielijst investeringen in controversiële activiteiten uit, onder meer het halen van omzet uit steenkool, tabak, nucleaire energie, gokken, 'adult entertainment', wapens, pesticiden en producten waarbij tijdens de productie sprake is geweest van dierenmishandeling, niet-conventionele olie en gas of controverses zoals gedefinieerd door Vigeo Eiris.

Bedrijven die niet aan de duurzaamheidscriteria voldoen, worden uit het beleggingsaanbod van Argenta geweerd. Zo sluit Argenta 450 bedrijven uit over een volledige lijst van 4.908 bedrijven.

Best-in-class methodiek

Voor thematisch duurzame fondsen en voor best-in-class duurzame fondsen voegt Argenta hieraan nog de best-in-class methodiek toe. Via deze methodiek ondersteunt Argenta bedrijven waarvan de producten en diensten binnen hun sector op de meest duurzame manier tot stand komen. Zo worden naast de uitsluitingscriteria die Argenta reeds hanteert, de minst duurzame bedrijven binnen hun sector ook uitgesloten.

Dat gebeurt via een combinatie van de algemene uitsluitingslijst met een 'best-in-class' methodiek. Het Investeringsregister van Forum Ethibel vormde de basis voor de bedrijfsselectie en landenselectie binnen de compartimenten met een Ethibel-label. Forum Ethibel, dat eigen criteria toepast op de onderzoeksgegevens van Vigeo Eiris, stelt deze index samen en Argenta neemt deze criteria over.

Binnen de Argenta-fondsen 'Responsible Growth (Defensive)' investeert Argenta in de beste bedrijven op het gebied van de ESG-score: (Environmental, Social & Governance) en meer specifiek op de Environmental score (E-score) apart. Deze scores worden berekend door Vigeo Eiris. Die bedrijven die een ESG- en E-score hebben die ten minste behoort tot de beste 75 % van hun sector en bij voorkeur zelfs tot de beste 50 % van hun sector, komen in aanmerking voor investering in het fonds. Als er over sectoren gesproken wordt, bekijkt Argenta de wereldwijde sectoren, want Argenta is ervan overtuigd dat de locatie van een bedrijf geen impact mag hebben op zijn manier van zaken doen en haar respect met betrekking tot duurzaamheid. Argenta beoordeelt vergelijkbare bedrijven aan de hand van de ESG-score.

SAMENVATTING	Alle Argenta beleggingsfondsen	Thematisch duurzame fondsen	Best-in-class duurzame fondsen
Integratie ESG factoren	Ja	Ja	Ja
Argenta-exclusielijst	Ja	Ja	Ja
Best-in-class	/	Ja	Ja

Naast de selectie van effecten voor opname in het beleggingsaanbod worden de Argenta-beleggingsfondsen jaarlijks aan een screening onderworpen op het vlak van duurzaamheid en wordt de CO₂-voetafdruk van deze fondsen in kaart gebracht (Zie 6.4.1).

GEZOND BELEGGEN

Activa onder beheer, in miljoen euro	2017	2018	2019
Argenta Spaarbank - Beleggingsfondsen			
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	1.202,9	1.471,8	2.799,75
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	3.616,3	3.522,4	3.537,50
'Best-in-class' benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	192,8	200,3	228,34
'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	72,3	33,2	49,67
Argenta Assuranties - Beleggingsverzekeringen			
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	608,2	784,8	1.225,25
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	1.239,5	1.022,9	959,67
'Best-in-class' benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	92,6	91,7	101,02
'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	31,8	12,5	20,61

Thematische, duurzame fondsen

Voor de thematische, duurzame fondsen en de best-in-class duurzame fondsen worden nog extra criteria toegevoegd. Sinds 2019 heeft Argenta vier fondsen met een ETHIBEL-label. Forum ETHIBEL vzw garandeert via halfjaarlijkse controles dat de portefeuille voldoet aan nauwkeurig gedefinieerde beleggingscriteria. Eind 2019 werden voor deze fondsen 1.996 van de 4.908 bedrijven uitgesloten.

'Argenta-Fund Responsible Growth Fund' is een fonds dat alleen bedrijven bevat die

sterk scoren op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het fonds kende een groei van 20 % in 2019. Van dit fonds bestaat ook een defensieve versie 'Argenta Fund Responsible Growth Defensive', die eveneens in 2019 steeg met 8 %.

Het 'Argenta-Fund Overheidsobligaties' heeft als doel een zo hoog mogelijk rendement te behalen met een beperkt risico. Het fonds bevat enkel obligaties uitgegeven door landen uit het beleggingsuniversum van Ethibel. Dit fonds kent in 2019 een daling van 16 %.



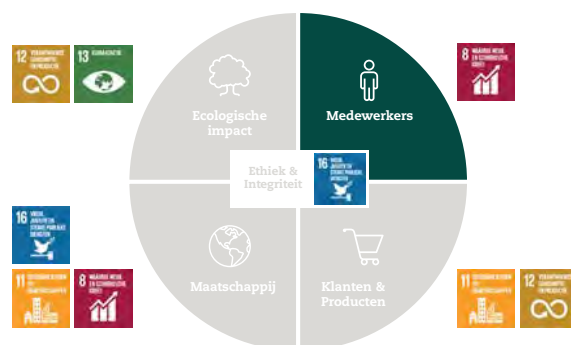
Het 'Argenta-Fund Responsible Utilities' belegt voornamelijk in bedrijven die op een duurzame wijze investeren in de nutssector en in hernieuwbare energie. Dit fonds werd reeds in 2017 omgevormd tot een duurzaam fonds. In 2019 noteert dit fonds een groei van 54 %, gedreven door nieuwe inschrijvingen en goede beursresultaten.

Tot slot, werd het 'Argenta-Fund Responsible Materials' eind 2019 omgevormd tot duurzaam fonds. Het fonds belegt in aandelen uitgegeven door bedrijven die investeren in materialen en grondstoffen die een verbeterend effect hebben op de volksgezondheid of het leefmilieu. Dit fonds noteert een groei van 27 % in 2019.

Deze vijf fondsen en de hierop gebaseerde Argenta Life-beleggingsverzekeringen

(tak 23), samen met 'Argenta Life Sustainable Food Trends', hebben in 2019 het Febelfin 'Towards Sustainability'-label verkregen, een Belgisch kwaliteitslabel toegekend door een onafhankelijke instantie. Enkel beleggingsproducten die beantwoorden aan deze duurzame kwaliteitsnorm mogen dit label dragen. Hierdoor is de klant zeker dat hij een duurzaam beleggingsproduct koopt en kan hij het onderscheid maken tussen de verschillende producten in de markt.

6.4.3 Medewerkers en engagement



A. Argenta medewerkers in cijfers*

1.106
Aantal medewerkers

Het werknemersbestand van Argenta (België, Nederland en Luxemburg), neemt toe tot 1.106, een nettoaan groei van 1,9 %. In 2019 startten 189 werknemers en verlieten 68 medewerkers Argenta.

Naast zijn medewerkers in loondienst heeft Argenta ook een uitgebreid netwerk van 386 zelfstandige kantoorhouders met hun medewerkers.

België

1.035



Nederland

62



Luxemburg

9



* In de bijlage (op pagina 118-119) vindt u meer informatie over deze cijfergegevens.

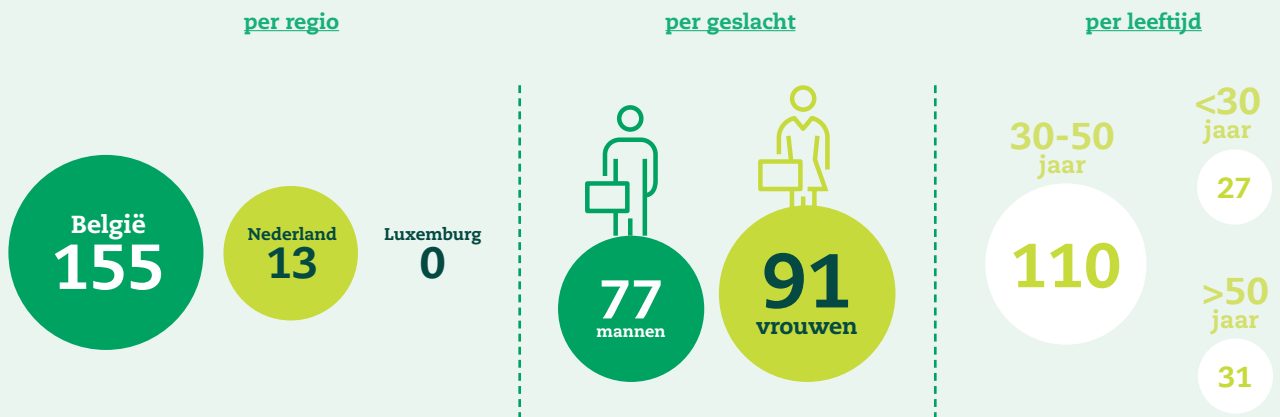
1.106

Verdeling voltijdse/deeltijdse per regio



168

Uitdiensten



De totale uitstroom stijgt in vergelijking met 2018. De tabel hierboven bevat alle medewerkers die uitstroomden, ook omwille van pensioen, einde tijdelijk contract, opzeg door de werkgever. Een belangrijk deel van de medewerkers die uitstroomden in België

ging over naar een functie in het zelfstandige kantorennet. 37 medewerkers stapten over van de hoofdzetel naar het kantorennet, ten opzichte van 44 in 2018. De vrijwillige uitstroom in 2019 in België bedroeg 4,9 %.

Vanaf 1 januari 2019 zijn 8 medewerkers werkzaam bij Vanbreda Risk & Benefits nv in het kader van de outsourcing van de hospitalisatieverzekering. Omwille van de reorganisatie in de afdeling Mailroom werd in de loop van 2019 afscheid genomen van 13 medewerkers.

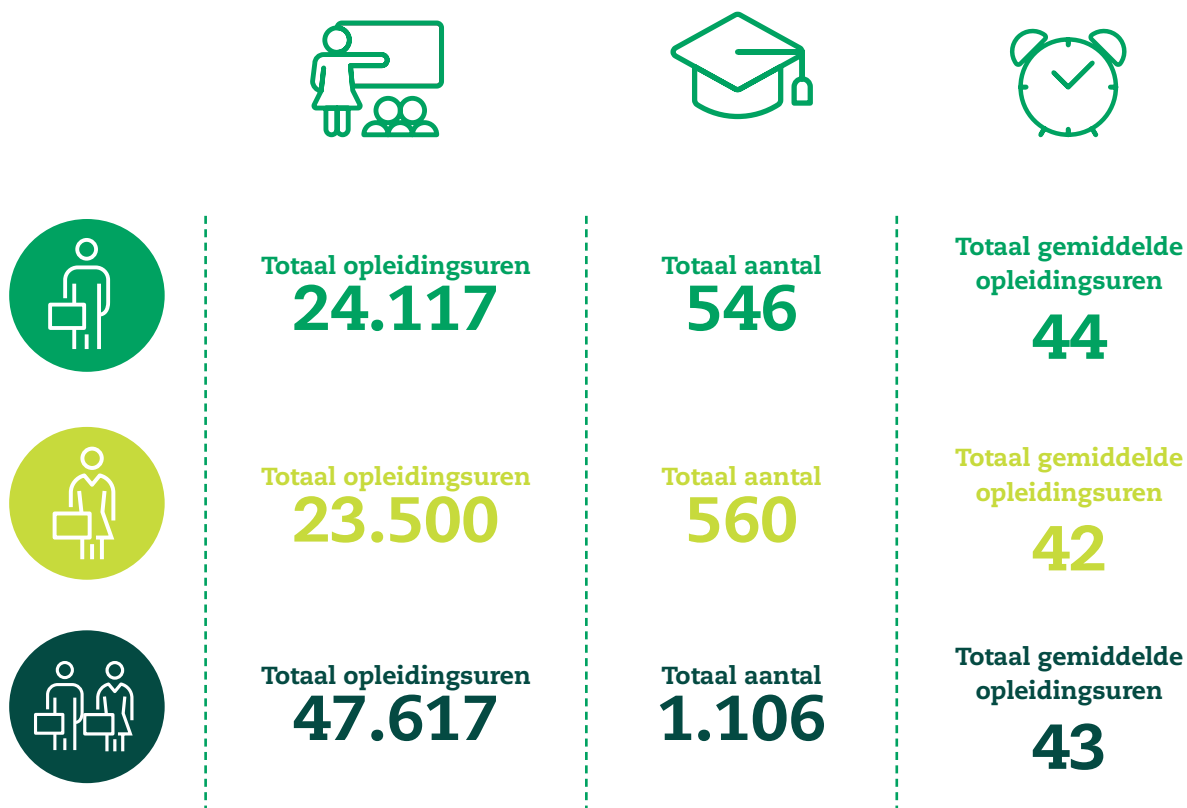
De gemiddelde leeftijd bedraagt voor de drie regio's samen 42 jaar. In Nederland is

de populatie iets jonger (gemiddeld 39), in Luxemburg iets ouder (gemiddeld 45).

De groep 30- tot 50-jarigen is veruit de meest representatieve groep in de leeftijdspiramide.

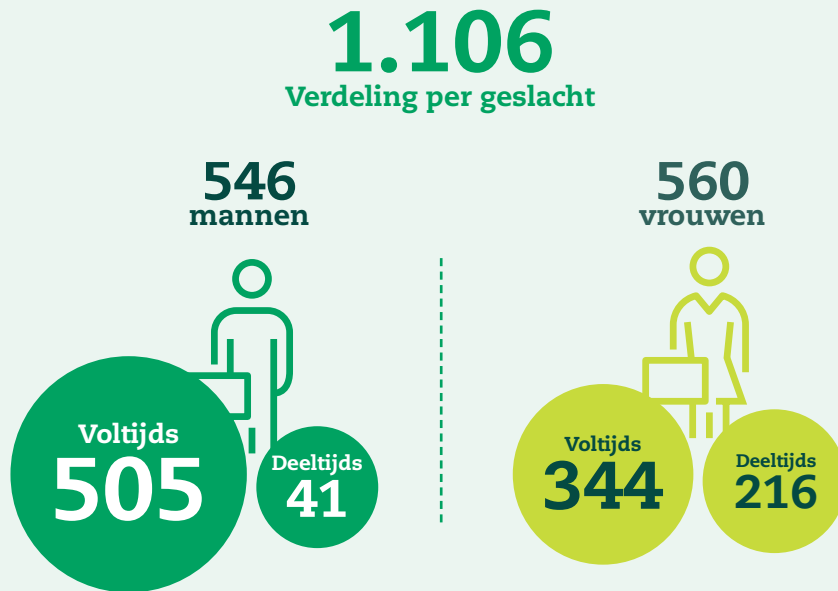
Argenta werft bewust aan in alle leeftijdsgroepen. Van de 189 nieuwe medewerkers die in 2019 startten, is 18,5 % ouder dan 50 jaar.

LEREN EN ONTWIKKELEN (# OPLEIDINGEN, OPLEIDINGSUREN ...)

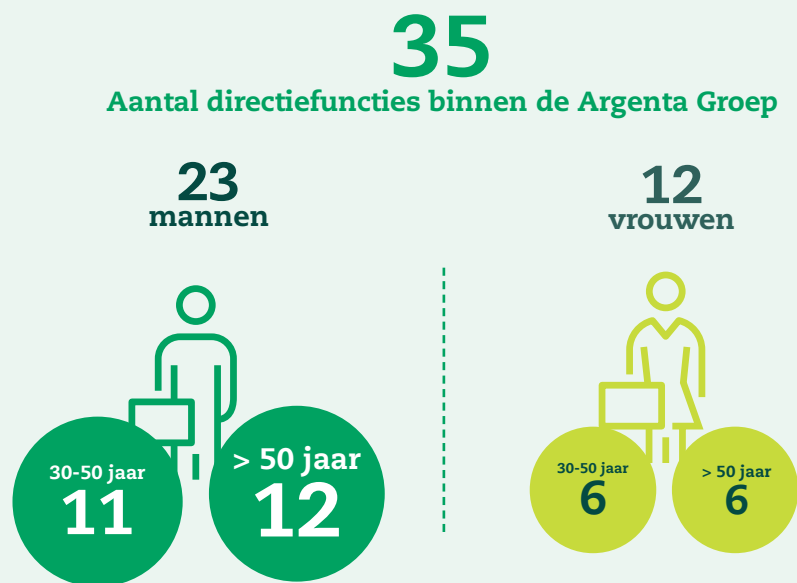


GELIJKEKANSENBELEID EN DIVERSITEIT

In 2019 zijn er 50,6 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 49,4 % mannen.



Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2019 uit 35 personen. De samenstelling (man/vrouw en per leeftijd) wijzigde licht.



Daarnaast telde Argenta 128 leidinggevendenden, waarvan 82 mannen en 46 vrouwen per einde 2019.



B. Gezonde groei

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

Deze ambitie impliceert dat Argenta en zijn medewerkers onderling afhankelijk zijn. Enerzijds kan Argenta alleen groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten – laat groeien. Anderzijds kunnen die talenten enkel groeien als ook de organisatie groeit. Daarom wil Argenta inzetten op het duurzaam ontwikkelen van toekomstbestendige vaardigheden en het integreren van leren als

attitude in de dagelijkse job zodat die zinvol en uitdagend blijft.

Onder die verbinding tussen organisatie en talent verstaat Argenta een wederzijds engagement. Het ondersteunt, versterkt, betreft en inspireert medewerkers. Dit 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 wordt gerealiseerd voor de klanten.

Het 'Gezonde Groei'-programma vormt een belangrijke ondersteuning bij de realisatie van de strategie en de groei van Argenta. De strategie van Argenta wordt via de feedback-

en waarderingscyclus praktisch vertaald naar de bijdrage van iedere medewerker. Ook de focuswaarden (zie ook 6.4.5) 'Dichtbij, Ondernemend, Pragmatisch en Eenvoudig' zijn een onderdeel van deze gesprekken tussen medewerker en leidinggevende.

Gezonde werkomgeving

In 2019 werden verschillende initiatieven rond Gezonde Groei genomen en verdergezet:

- Bij Argenta wordt er een werkomgeving gecreëerd waarin het aangenaam (samen) werken is en medewerkers in staat zijn om, afhankelijk van hun prioriteiten voor de dag, de meest geschikte werkplek te kiezen om efficiënt te werken. Het resultaat is dat men individueel en als team betere prestaties kan leveren, rekening houdend met ergonomie en het welzijn van iedereen. Bij de keuze van de inrichting bij de renovaties van de hoofdzetels wordt dit concept geïmplementeerd in een eigentijdse, volledig vernieuwde facilitaire en technologische omgeving.
- Het functiehuis (de classificatie van de functies) evolueert mee op basis van organisatiewijzigingen die noodzakelijk zijn om onze strategie te realiseren. Tal van nieuwe functies werden gedefinieerd en inmiddels ingevuld, via externe instroom maar ook meer en meer via interne doorstroom.
- Medewerkers in niet-ondersteunende functies kunnen sinds 2018 ervoor kiezen om uit het systeem van

tijdsregistratie te stappen (opting-out). In 2019 werd een nieuw sociaal akkoord onderhandeld dat deze regeling uitbreidt naar medewerkers in ondersteunende functies vanaf begin 2020. Op die manier onderstreept Argenta het streven om medewerkers niet op aanwezigheid maar op verantwoordelijkheid en prestatie aan te sturen.

- Dit sociaal akkoord ondersteunt ook duurzame mobiliteit, via verhoogde fiets- en stapvergoedingen. Door het faciliteren van telewerk en glijtijdsystemen vermijdt Argenta bovendien een aanzienlijk aantal (spits)verplaatsingen per dag.
- Een aanvullende bescherming van het inkomen in geval van langdurige ziekte was eveneens onderwerp van dit sociaal akkoord en wordt in de loop van 2020 geïmplementeerd.
- Vitaliteit en welzijn zijn belangrijke thema's in Gezonde Groei. Begin 2019 startte een permanent aanbod 'Gezonde gewoonten @ Argenta' waarbij medewerkers on site, maar in hun eigen tijd, tijdens de middag samen oefenen: yoga, mindfulness meditatie, wandelen, gezonde voeding en rookstopbegeleiding stonden op het programma. Wegens succes wordt het initiatief in 2020 verdergezet.

Dit sinds 2015 succesvol uitgerold beleid wordt ook extern erkend: het weekblad Trends/Tendances organiseert jaarlijks in samenwerking met Kanaal Z de toekenning van de *Trends HR Manager of the Year*.

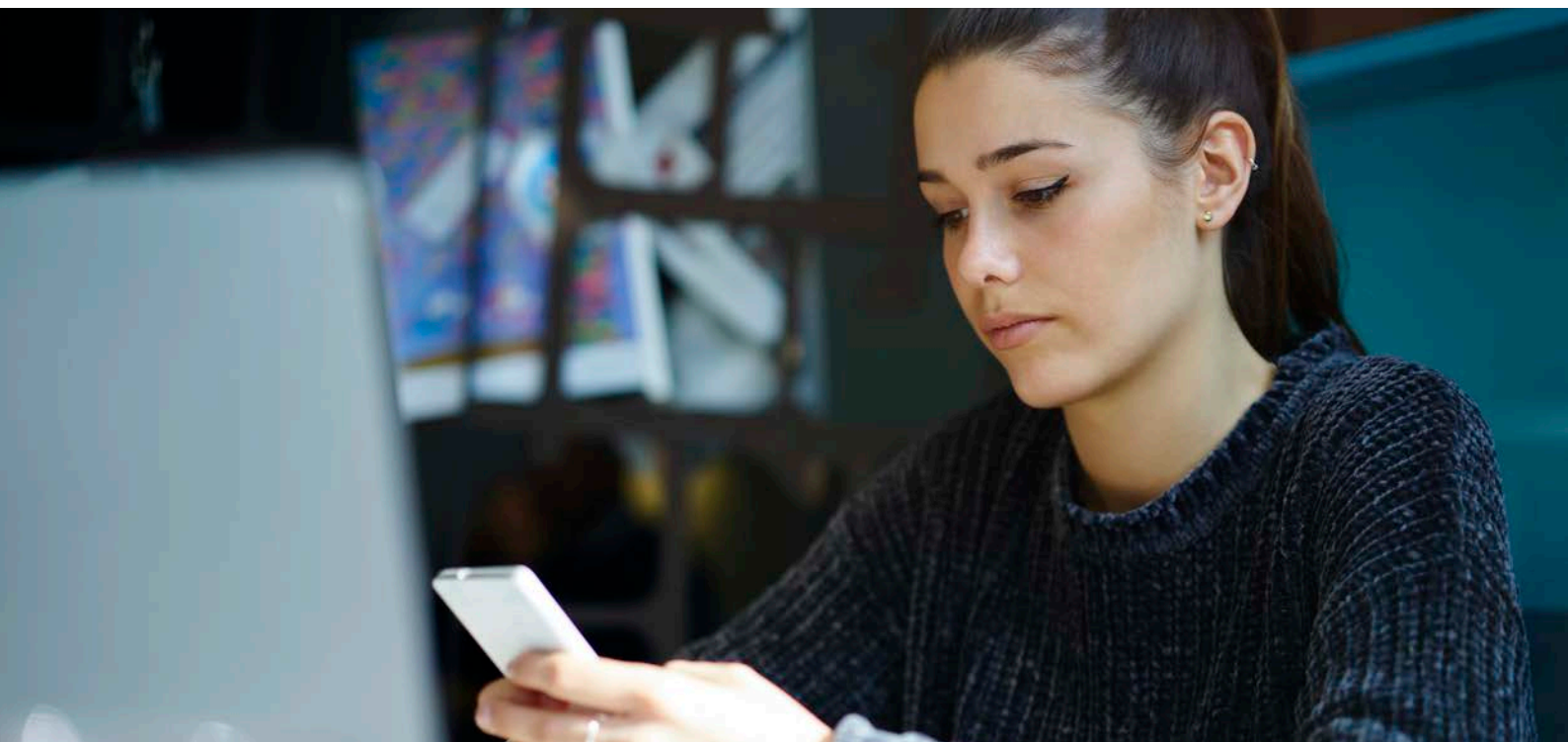
Veronique Michiels, Directeur Organisatie & Talent, werd genomineerd voor de editie van 2019. Met name het duurzaamheidsaspect van het personeelsbeleid van Argenta en de focus op engagement en ambassadeurschap werden sterk gewaardeerd. Ook de employer branding campagne '101 redenen om voor Argenta te werken' die zowel online als in de klassieke media werd gevoerd, droeg voor de vakjury bij tot de nominatie.

Gelijkekansenbeleid en diversiteit

Argenta hanteert een gelijkekansenbeleid bij de aanwerving en promotie van zijn medewerkers. Er wordt vooral naar gestreefd om de juiste mensen aan te trekken en op de juiste plaats in te zetten. Ook is Argenta ervan overtuigd dat diversiteit belangrijk is.



Argenta maakt bij zijn rekrutering geen onderscheid in functie van leeftijd, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke staat, geslacht, vermogen, politieke of syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, seksuele geaardheid, sociale, culturele of etnische afkomst of eventuele handicap. Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring.



Argenta vindt het – met het oog op de continuïteit van de organisatie – van groot belang dat al zijn leidinggevenden om kunnen gaan met de diversiteit onder hun medewerkers. Het personeelsbestand van Argenta bestaat dan ook uit een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke medewerkers van verschillende leeftijd, afkomst en geloofsovertuiging.

Ook binnen het directiecomité en in de raad van bestuur hecht Argenta groot belang aan gendergelijkheid (zie 7.7).

Leren & ontwikkelen

Om de groei van Argenta ook op lange termijn te verzekeren, worden medewerkers gestimuleerd zich verder te ontwikkelen.

Daarbij kunnen zij gebruik maken van opleidingen, e-learning, coaching, trainingen, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en interacties met leidinggevenden.

Het opleidingsaanbod werd grondig vernieuwd in 2018 en werd in 2019 opnieuw bijgewerkt. Op basis van onze strategische prioriteiten zijn er vier invalshoeken: (1) professionele ontwikkeling, (2) teamontwikkeling, (3) persoonlijke groei en (4) vaktechnische opleidingen.

Argenta Paspoort

Met het oog op het verhogen van de wendbaarheid van de organisatie van zijn medewerkers, en de vertaling daarvan naar een effectief beleid op het vlak van leren en ontwikkelen, ging Argenta in

2019 een meerjarig partnership aan met Antwerp Management School (AMS). Met het expertisecentrum Next Generation Work onder leiding van prof. A. De Vos werd meer specifiek een eerste project aangevat om in kaart te brengen welke expertise en vaardigheden cruciaal worden voor de toekomst. Met de hulp van focusgroepen werd de denkoefening begeleid door een team van AMS. In 2020 volgt de vertaling naar een aangepast aanbod voor medewerkers.

Nederland

In het voorjaar van 2019 introduceert Argenta Nederland een nieuwe strategie. Deze strategie is tot stand gekomen na een intensief samenwerkingstraject tussen directie, het managementteam en een afvaardiging van de medewerkers van alle afdelingen. Dit heeft er onder andere voor gezorgd dat het agile werken wordt omarmd. Ook is besloten tot een andere inrichting van afdelingen, taken en werkzaamheden, wat mooie ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden voor medewerkers met zich meebrengt.

Nadat het managementteam in 2018 startte met een leiderschapstraject, zijn in 2019 alle medewerkers hierin opgeleid. Medewerkers hebben een doorslaggevende rol bij de realisatie van de strategie. Met meer klantfocus, wendbaarder, sneller; dat vraagt leiderschap! Leiderschap is niet alleen voor een leidinggevende. Iedereen kan de leiding nemen, om bijvoorbeeld samenwerking te verbeteren, klantwaarde te verhogen of een nieuwe manier van werken te introduceren. Het traject is een wezenlijk onderdeel van de strategie om iedereen in zijn leiderschap te ondersteunen: persoonlijk, naar elkaar en

naar de klant toe. Centraal staat het proces van verbinding en collectief leiderschap.

C. MOO

In 2019 organiseert Argenta voor het vijfde jaar op rij het Medewerkers Opinie Onderzoek (hierna 'MOO'), de jaarlijkse bevraging van het personeel.

Het MOO brengt vier belangrijke elementen in beeld: engagement, employee NPS (ambassadeurschap), motivatieklimaat en welzijn. Sinds de eerste meting werden bedrijfsbrede prioriteiten bepaald waarop systematisch actie werd gevoerd.

Engagement en ambassadeurschap

Zowel het engagement (verbondenheid met het bedrijf) als het ambassadeurschap (actief promotorschap) zijn in stijgende lijn. Met name het engagement scoort opnieuw zeer hoog.

Motivatieklimaat

Medewerkers blijven de werkomstandigheden en de collegiale relaties binnen Argenta erg hoog waarderen. De rol van de directe leidinggevende wordt nog meer dan vorig jaar geapprecieerd. Het loonbeleid scoort eveneens positief. Ook heldere communicatie voor alle medewerkers over belangrijke managementbeslissingen en over de strategie wordt sterk gewaardeerd.

Medewerkers voelen een hoge mate van erkenning en waardering binnen Argenta: er wordt met hun mening en ideeën rekening

gehouden en de communicatie tussen collega's verloopt vlot. Ze ervaren veel vrijheid bij het organiseren van het eigen werk. De mate van autonomie scoorde nog hoger: het kunnen nemen van verantwoordelijkheid is een belangrijke motivator. De grote meerderheid van medewerkers ervaart zijn werk als zinvol en uitdagend. De investeringen in opleiding en ontwikkeling voor elke medewerker, met coaching en ondersteuning, worden eveneens gewaardeerd.

Het grootste aandachtspunt ligt op het vlak van wendbaarheid. Medewerkers én leidinggevenden vinden dat de processen met het oog op toegevoegde waarde voor de klant nog veel lichter en efficiënter kunnen.

Welzijn

In het kader van de wetgeving rond het psychosociaal welzijn zorgt Argenta ervoor dat het MOO ook input oplevert over aspecten met impact op welzijn, de vijf A's (arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsrelaties). Ook deze cijfers gingen de laatste vijf jaar in stijgende lijn. Op alle aspecten scoorden medewerkers de hoogste cijfers sinds de start van de metingen.

Het directiecomité bepaalde net als vorige jaren op basis van de conclusies welke punten Argenta prioritair – voor het hele bedrijf – ter verbetering verder zal aanpakken.

D. Loonbeleid

De raad van bestuur van Argenta stelt op advies van het remuneratiecomité de

algemene beginselen van het loonbeleid voor medewerkers vast en ziet toe op de implementatie ervan. Het loonbeleid, zoals in juni 2019 vastgelegd door de raad van bestuur, 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 de medewerkers, hetzij bedienden, kaderleden of directieleden van Argenta bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Binnen Argenta is er geen variabele verloning.

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. Dit voorkomt materiële belangenconflicten voor medewerkers in deze functies.

Alle personeelsleden van Argenta in België genieten naast een maandloon ook van enkel en dubbel vakantiegeld, een dertiende maand, een hospitalisatieverzekering (uitbreidbaar naar het hele gezin), een groepsverzekering, maaltijdcheques, een cafetariaplan en gewaarborgd inkomen. Voor bepaalde functies zijn er ook bedrijfswagens en forfaitaire onkostenvergoedingen. Daarnaast kent Argenta aan zijn medewerkers op de hoofdzetel en in het kantorennet ook personeelsvoorwaarden toe op geselecteerde eigen bank- en verzekeringsproducten.

Op 16 oktober 2019 werd een nieuwe sociaal akkoord afgesloten met de sociale partners. Het akkoord bevat afspraken over onder meer een koopkrachtpremie, versterking van de groepsverzekering, uitbreiding van de regeling arbeidsongeschiktheid, uitbreiding van de opting-outregeling en een nieuwe regeling voor vervoerskosten. Dit sociaal akkoord is van toepassing voor alle Argenta-medewerkers.

In 2019 ging de derde editie van het cafetariaplan live. Meer dan 65 % van de medewerkers namen deel aan het plan.

- Medewerkers kunnen hun dertiende maand – op een fiscaalvriendelijke manier – omzetten in voordelen naar keuze en op die manier hun verloningspakket flexibel en individueel naar wens aanpassen.
- Medewerkers die op basis van hun functie recht hebben op een forfaitair leasebudget voor een wagen kunnen dit budget inbrengen in het cafetariaplan. Elke medewerker die onder het toepassingsgebied valt, krijgt op die manier een keuzebudget waarvoor specifieke voordelen kunnen worden gekozen die passen bij de eigen persoonlijke situatie.

Argenta schrapt eind 2018 dieselwagens uit het aanbod en biedt vanaf 2020 ook elektrische wagens aan.



en ondernemerschap maken deel uit van het DNA van Argenta en dit is voor velen vanzelfsprekend. Toch wil het nieuwe duurzaamheidsbeleid de medewerkers hier bewust mee bezig laten zijn.

F. 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 om de kracht van initiatieven en ideeën over verschillende directies, afdelingen en niveaus heen duidelijk een plek te geven.

Binnen Argenta zijn twee netwerken actief:

Nexus

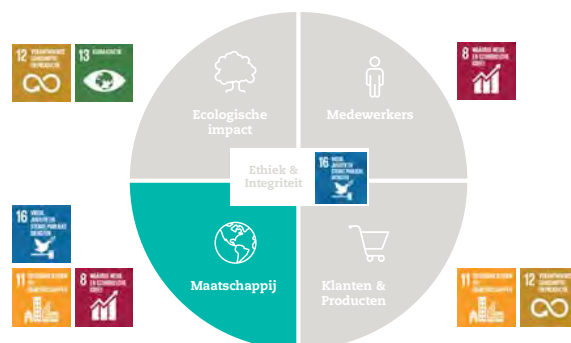
Nexus is een platform dat het directiecomité en de directeuren de kans biedt om met elkaar in gesprek te gaan over onderwerpen als strategie, resultaten, kerndoelen, leiderschap en 'Gezonde Groei'. Dat doen ze maandelijks tijdens een meeting van een halve dag.

Lexus

Lexus is een platform voor alle leidinggevenden van Argenta, dat tot vier keer per jaar samenkomt om over strategische thema's te brainstormen en ondernemerschap ten behoeve van onze klanten én medewerkers te promoten.



6.4.4 Maatschappij



A. Beleggingspolitiek eigen portefeuille

Ook voor de maatschappij zet Argenta zich duurzaam in. Argenta investeert vooral in lokale en maatschappelijk relevante projecten en investeringen in niet-duurzame, onethische bedrijven worden resoluut uitgesloten. Argenta gebruikt hier dezelfde uitsluitingscriteria als bij de beleggingsproducten.

Zo belegt Argenta Spaarbank in 2019 een deel van de gelden van particulieren die via spaar- en betaalrekeningen worden aangetrokken in overheidsleningen. Dat gebeurt onder andere via de financiering van lokale projecten door rechtstreekse investeringen in steden en gemeenten, overheidsbedrijven en infrastructuur.

In 2019 investeert Argenta actief in:

- **De Watergroep:** drinkwaterbedrijf actief in meer dan de helft van Vlaamse gemeenten;
- **Politiezone Noord:** die de veiligheid garandeert in het noordwesten van de provincie Antwerpen;
- **Leiedal:** zet zich in voor dynamische en duurzame streekontwikkeling in Zuid-West-Vlaanderen;
- **Igean:** intercommunale die instaat voor de afvalrecyclage in 30 gemeenten;
- **Participatie in Green Fund IV:** een infrastructuurfonds dat investeert in regionale projecten rond hernieuwbare energie.
- **Hulpverleningszone Rand:** lokale samenwerking van 20 korpsen van de gemeenten Lint tot Essen;



Deze investeringen maken deel uit van de 850 miljoen euro die Argenta investeert in de lokale economie, onder andere in sociale huisvesting, ouderenzorg, studentenhuysvesting, personen met een handicap, een intercommunale die 100 % groene energie produceert etc. Deze trend zal Argenta ook in de toekomst voortzetten.

In 2019 werd er een grote inspanning geleverd om de ecologische voetafdruk van de beleggingsportefeuilles fors te verminderen. Er werden daarvoor substantiële desinvesteringen doorgevoerd in historische posities. Het gaat om bedrijven die omzet halen uit het ontginnen van steenkool of niet-conventionele olie en gas en bedrijven die nog een substantiële omzet halen uit het opwekken van energie via steenkoolcentrales. De switch naar duurzame en best-in-class alternatieven werd versneld doorgevoerd. Tegen einde 2020 zullen eveneens alle olieproducerende bedrijven uit de beleggingsportefeuilles worden geweerd.

Argenta heeft behoefte aan betere gegevens m.b.t. de klimaatimpact van bedrijven en overheden. Argenta volgt van nabij de evolutie op inzake rapportage van klimaatgerelateerde financiële risico's zoals aangegeven door de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en ook het ESG-risico wordt voor Argenta berekend door Sustainalytics. Verder monitort Argenta de aanbevelingen van de Europese Commissie om duurzame investeringen te ondersteunen zoals concreet uitgewerkt door de High-Level Expert Group on Sustainable Finance (HLEF).

B. Leveranciersbeleid

Argenta staat erop dat ook zijn leveranciers duurzaamheid hoog in het vaandel dragen. Elke leverancier van Argenta krijgt de vraag om een duurzaamheidscharter te ondertekenen. Hiermee wordt de duurzaamheid van elke partner opgetekend rond behoorlijk bestuur, maatschappelijk engagement, open communicatie, mensvriendelijk ondernemen, risicobeheersing, duurzaam investeren, duurzaam aankopen, duurzame productontwikkeling, ketenbeheer, klimaatverandering, duurzame logistiek en mobiliteit en corruptiebestrijding.

In de toekomst zal Argenta dit duurzaamheidscharter verder verfijnen. Argenta zal peilen naar het deel van de ecologische voetafdruk van de leveranciers dat indirect bijdraagt aan de ecologische voetafdruk van Argenta om zo deze 'leveranciersvoetafdruk' in kaart te brengen en de leveranciers te stimuleren om daar meer rekening mee te houden. Duurzaamheid is ook een belangrijk criterium bij het kiezen van deze leveranciers.



Argenta kiest bewust voor duurzame, lokale leveranciers.

C. Partnerships

Argenta vindt het belangrijk om zich te engageren in organisaties die 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 van de Verenigde Naties. Argenta zetelt hierbij in de raad van bestuur. In 2018 ontving Argenta een officieel UNITAR-certificaat van Cifal Flanders als 'SDG Pioneer' voor zijn inzet voor de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.



Daarnaast heeft Argenta in 2018 het charter 'gezinsvriendelijke organisatie' van de Gezinsbond ondertekend. Dit charter houdt in dat een goed personeelsbeleid ook aandacht schenkt aan de combinatie van werk en gezin. Zo is er binnen Argenta de mogelijkheid tot deeltijds werk, telewerk en krijgen ouders met schoolgaande kinderen voorrang bij verlof.



De stad Antwerpen wil dat in 2020 de helft van alle verplaatsingen in groot Antwerpen gebeurt met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets. Via het partnership dat in 2018 gesloten werd met 'Slim naar Antwerpen' draagt Argenta, als grote werkgever in centrum Antwerpen, hiertoe zijn steentje bij.



In 2019 ging Argenta een meerjarig partnership aan met Antwerp Management School (AMS), meer specifiek met het expertisecentrum Next Generation Work. Dit partnership werd aangegaan met het oog op het verhogen van de wendbaarheid van organisatie én medewerkers.



D. Onderschreven principes inzake duurzaamheid

Argenta ondertekende in 2017 het **Belgian SDG Charter for International Development**.

Het charter heeft als doel het engagement van de Belgische ondernemingen in kaart te brengen op basis van de 5P's: People, Planet, Profit, Peace en Partnership. Argenta neemt de relevante thema's mee in de uitvoering van zijn strategie.



Argenta heeft de **United Nations Global Compact Principles** als leidraad gekozen. Deze principes worden wereldwijd gedragen en zijn gebaseerd op internationale verdragen en conventies. De United Nations Global Compact Principles binden bedrijven aan tien principes op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anticorruptie. 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.

Daarnaast respecteert Argenta de **Equator Principles**, een belangrijke maatstaf in de financiële sector om milieu- en

maatschappelijke risico's te bepalen, te beoordelen en te beheren. De Equator Principles zijn gebaseerd op de duidelijk gedefinieerde richtlijnen van de IFC (International Finance Corporation) en de Wereldbank.

Andere sectorspecifieke richtlijnen die door Argenta worden meegenomen in het kader van het duurzaamheidsbeleid, zijn onder meer de **IFC Environmental, Health and Safety Guidelines en IFC Performance Standards**. De eerste kunnen worden gebruikt om projecten te beoordelen op hun milieu-, gezondheids- en veiligheidsaspecten. De laatste worden gebruikt bij beslissingen over financieringen en onderschrijven vier fundamentele **ILO-principes**, met name:



- 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.

Argenta neemt ook de **OECD Guidelines for Multinational Enterprises** mee in zijn duurzaamheidsverhaal. Het omvat

vrijwillige richtlijnen en standaarden voor verantwoordelijk ondernemingsgedrag met focus op respect voor de mensenrechten.

Verder neemt Argenta de **UN Principles for Responsible Investments** (UN PRI) mee in zijn scope. Die vormen een richtlijn voor institutionele beleggers op het terrein van maatschappelijk verantwoord beleggen. Argenta zal ze in 2020 ondertekenen.

Sinds 2019 heeft Argenta het **Platform for Carbon Accounting Financials** (PCAF) onderschreven. Dat omvat richtlijnen voor het meten en communiceren over de ecologische voetafdruk van beleggingsfondsen en

kredieten. Door hierop in te tekenen, neemt Argenta deel aan de werkgroepen rond CO₂-uitstoot van beleggingsfondsen.

E. Taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen

De effectieve belastingvoet voor Argenta bedraagt 26 % exclusief bankenheffing en 59 % inclusief bankenheffing conform IFRS. De bankenheffingen stegen met 4 % ten opzichte van 2018. Argenta staat erop correct en tijdig

belastingen en andere bijdragen en heffingen aan de overheid te betalen.

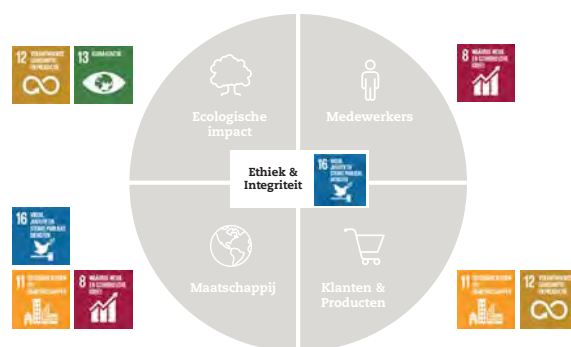
F. Communicatie naar de maatschappij

Argenta communiceert transparant rond duurzaamheid en de scores die het behaalt via externe ratingbureaus. Zo is Argenta de derde speler op de Belgische markt op het vlak van duurzaamheid volgens FairFin en de 66ste wereldwijd volgens Sustainalytics.

in euro									
Landen	Activiteiten		Opbrengsten	Resultaat voor taks	Taks	Uitgestelde taks	Totale taks	Subsidie	Resultaat na taks
TOTAAL		31.12.2018	628 354 273	233 015 648	-74 410 073	15 820 494	-58 589 579	-	174 426 070
		31.12.2019	660 991 442	234 146 252	-66 576 022	6 502 766	-60 073 256	-	174 072 996
BE	Bank en verzekeringen	31.12.2018	343 121 892	20 844 489	-17 365 604	14 326 448	-3 039 156	-	17 805 334
		31.12.2019	343 791 611	-2 094 737	-2 498 618	7 115 448	4 616 830	-	2 522 093
LU	Andere financiële diensten	31.12.2018	40 415 323	16 755 162	-4 231 533	-	-4 231 533	-	12 523 629
		31.12.2019	54 987 047	21 324 256	-5 317 604	13	-5 317 591	-	16 006 665
NL	Bank en verzekeringen	31.12.2018	244 817 058	195 415 997	-52 812 936	1 494 046	-51 318 890	-	144 097 107
		31.12.2019	262 212 784	214 916 733	-58 759 801	-612 694	-59 372 495	-	155 544 238

Ratingbureau	Score 2019	Score 2018	Positie 2019	Positie 2018	Opmerkingen
FairFin	61 %	53 %	3 ^{de}	4 ^{de}	
Sustainalytics	72 %	n.v.t.	66 ^{ste}	n.v.t.	Dit werd pas in 2019 opgevolgd.

6.4.5 Ethiek en integriteit



Op het vlak van ethiek en integriteit gaat Argenta verder op hetzelfde elan. Eerlijke verkoopmethodes en een no-nonsensecultuur blijven uitermate belangrijk voor Argenta.

A. Argenta focuswaarden

Om het gewenste gedrag bij medewerkers te stimuleren, werd in 2018 'DOPE' geïntroduceerd. Hier worden vier focuswaarden gespecificeerd die door elke medewerker actief gedragen worden in het dagelijkse werk. Het gaat hier om de volgende waarden:

Dichtbij: alle medewerkers hebben respect voor elkaars mening, delen kennis en ervaringen, zijn eerlijk tegen elkaar en gaan langetermijnrelaties aan waar geen ruimte is voor het eigenbelang. Bovendien is er steeds aandacht voor de klant, zodat er een excellente dienstverlening is.

Ondernemend: medewerkers ondernemen zelf acties om de vooropgestelde doelen te

behalen wanneer ze ergens opportuniteiten detecteren.

Pragmatisch: er wordt rechtstreeks op het doel afgegaan, zonder omwegen. Een goede oplossing hoeft niet onnodig moeilijk te zijn.

Eenvoudig: er wordt met klare taal gecommuniceerd naar elkaar, waarbij de focus ligt op de essentie. Er wordt doordacht gewerkt aan eenvoudige oplossingen, waarbij zaken niet onnodig ingewikkeld gemaakt worden.

Om iedereen steeds attent te laten omgaan met de deontologische normen, lanceert Argenta in 2019 de update 'Integriteit'. Daarbij krijgt elke medewerker periodiek en digitaal een opfrissing van de belangrijkste normen en van nieuwe regels en risico's.

B. Handvest 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 het integriteitsbeleid van Argenta en de interne gedragscodes in het handvest Integriteit. Het handvest bepaalt hoe het bedrijf handelt in een geest van integriteit en betrokkenheid met alle belanghebbenden van Argenta. Dit handvest handelt over de focuswaarden van Argenta zelf, maar ook over de deontologische normen voor de integriteit van de bank- en verzekeringssector. Naast het waardenbewust en deontologisch verantwoord handelen door Argenta, is het belangrijk dat medewerkers hun persoonlijke integriteit vrijwaren. Vanuit hun voorbeeldfunctie is het van essentieel belang dat de leiding zichzelf strikte gedragsregels oplegt en het goede voorbeeld geeft ('tone at the top').

Om integriteit te stimuleren is transparantie essentieel. Argenta heeft dan ook een open organisatiecultuur waarin medewerkers zich vrij en veilig voelen om praktijken die ingaan tegen de integriteit aan te kaarten of goede voorbeelden te waarderen met een compliment. Er wordt van iedereen verwacht dat ze elkaar feedback geven en openstaan voor het ontvangen ervan. Wie bovendien een inbreuk op de deontologie merkt, wordt verwacht die te melden, ongeacht of de inbreuk door de medewerker zelf, een klant, een andere medewerker of een externe partij gebeurde.

Het handvest Integriteit omvat ook de klokkenluidersregeling. Die zorgt ervoor dat (pogingen tot) illegale, immorele of niet-legitieme praktijken die onder controle van Argenta vallen, aan het licht komen. Deze regeling werd in 2019 vernieuwd. Ze biedt

medewerkers een kanaal om waarnemingen of vaststellingen met betrekking tot (vermeende) onregelmatigheden binnen het bedrijf te melden zonder dat zij daarbij de hiërarchische weg moeten volgen. Hierbij wordt de anonimiteit van de klokkenluider steeds gewaarborgd. In 2019 werd geen incident langs deze weg gemeld.

C. Compliance

De directie Compliance vervult een belangrijke rol in de handhaving van het door Argenta vastgelegde beleid. Ze heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol bij de uitvoering van het integriteitsbeleid en rapporteert hierover aan het directiecomité en de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Dat doet ze zowel door andere directies bij te staan met informatie, als door de naleving van het integriteitsbeleid te controleren. Hiervoor werden onder meer e-learnings uitgerold naar de hele organisatie met betrekking tot de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering en met betrekking tot privacy. Om dat zo goed mogelijk te doen werd de structuur van de directie in 2019 gewijzigd. Daarbij werd onder meer een afzonderlijk team opgericht voor de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering onder leiding van de anti money laundering compliance officer (AMLCO) en werd een data protection officer (DPO) aangeduid die ervoor instaat dat de privacy van onze klanten en medewerkers wordt gerespecteerd. In 2019 werden verschillende verbeteringen gerealiseerd aan het controleraamwerk voor de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering.



D. Melding van klachten

Argenta biedt zijn klanten de mogelijkheid om klachten te melden. In 2019 was de behandelingstermijn van klachten gemiddeld vier werkdagen. Het aantal klachten is opnieuw genormaliseerd na de piek in het tweede kwartaal van 2018 ten gevolge van de lancering van het nieuwe bankplatform.

Wie geen voldoening vindt bij de dienst Klachtenbeheer van Argenta kan aankloppen bij Ombudsfin (Argenta Spaarbank: de bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen), bij de Ombudsman van de Verzekeringen (Argenta Assuranties) of bij Kifid (Argenta Nederland).

	2017	2018	2019
Totaal ontvangen klachten	2.606	3.536	2.432
Totaal ontvangen klachten inzake schending privacy	51	13	19



6.5 Governance voor duurzaamheid

6.5.1 Duurzaamheidsoverleg

Argenta vindt empowerment van zijn medewerkers zeer belangrijk. Daarom werken medewerkers uit alle afdelingen van de organisatie binnen het duurzaamheidsoverleg samen onder leiding van de duurzaamheidsmanager, Stéphanie Dangreau, die in 2019 aangesteld werd. Zij vormen een

bedrijfsbreed team met een ambassadeur uit elke afdeling en zorgen ervoor dat duurzaamheid leeft binnen de organisatie.

De ambassadeurs maken de brug tussen het duurzaamheidsoverleg en hun collega's door enerzijds hun collega's te informeren over de werkzaamheden binnen het overleg, en anderzijds het overleg over duurzame initiatieven binnen de afdelingen te stimuleren.

Het duurzaamheidsoverleg denkt na over hoe Argenta nog meer kan inzetten op duurzaamheid. De ambassadeurs werken hun ideeën uit in verschillende werkgroepen over bv. het duurzaam productaanbod, duurzame cultuur, duurzaam investeren, duurzaam ondernemen, de ecologische impact van Argenta en de impact van reglementering op Argenta.



6.5.2 Risicobeheersing

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 sleutelvoorwaarde 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



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 risicobeheer als een van zijn kernactiviteiten.

risicobeheerproces inzake financiële en niet-financiële risico's. 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.

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

6.5.3 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 retailbanken 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 Savings & Investment Committee, Sustainable Finance Committee en het Steerco Sustainable Business and Regulatory Environment.

6.6 Rapportering en controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren

De duurzaamheidsrapportering is bestemd voor alle klanten, kantoorhouders, medewerkers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, institutionele beleggers, toezichthouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en anderen die geïnteresseerd zijn in de prestaties op het gebied van duurzaamheid van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en alle onderliggende vennootschappen.

De rapportage omvat de periode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019 en werd opgesteld conform de meest recente rapporteringsstandaard van het GRI, zijnde de GRI Standards: Core option.

6.6.1 Dataverzameling en validatie

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Commerciële Marketing, Distributie, Distributie-ondersteuning, Strategische Marketing, IT, Financieel Management, Organisatie & Talent, Juridische zaken, Procurement & Facility Management, Compliance, Interne Audit, Treasury & Investment Management en de operationele directies. Ook de onderliggende vennootschappen en de bijkantoren in Nederland werden geconsulteerd.

Er werd hoofdzakelijk gewerkt met gegevens uit interne rapporteringen. Voor de indicatoren die tot vandaag niet beschikbaar waren, zal Argenta het nodige doen om ze in de toekomstige duurzaamheidsrapportering te kunnen opnemen.

De informatie, gebruikt voor de rapportering omtrent duurzaamheid binnen dit jaarverslag, werd opgevolgd door de duurzaamheidsmanager, die rechtstreeks rapporteert aan de CEO. De CEO is ook als verantwoordelijke aangeduid voor het domein maatschappelijk verantwoord ondernemen.

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

6.6.2 Rapporteringss- tandaarden

Dit duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor heeft nagekeken of het werd opgesteld conform GRI-richtlijnen (optie Core), inclusief de indicatoren van het Financial Services Sector Supplement (FSSS)).

6.6.3 Scope

Sinds 2012 heeft Argenta jaarlijks een duurzaamheidsverslag gepubliceerd als onderdeel van het volledige jaarverslag. Vanaf 2014 is de duurzaamheidsrapportering bovendien verweven met de traditionele topics van het jaarverslag en wordt het dus niet langer gecapteerd in een afzonderlijk hoofdstuk. 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 duurzaamheidsverslag 2019 bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv, met haar bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management sa, Arvestar Management nv, Argenta Assuranties nv, met zijn bijkantoor in Nederland).

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.

6.6.4 Verschillen in vergelijking met 2018

De rapporteringswijze over 2019 gebeurt conform de GRI Standards. De GRI-referentietabel werd bijgevolg ook gestructureerd volgens de GRI Standards.

Qua inhoudelijke scope en toepassingsgebied zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorig jaar.


6.6.5 Controle bedrijfsrevisor op de inhoud van de GRI indicatoren

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2019

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2019

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  in de GRI-referentietabel ("de CSR Gegevens") gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2019 ("het Document"). Hierbij rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV volgens de Global Reporting Initiative (GRI) standaarden ("GRI Standards") – optie "Core".

De CSR 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, Arvestar Asset Management NV, Argenta Assuranties NV en zijn Bijkantoor in Nederland). De kantoren worden niet mee opgenomen omdat deze onder de directe verantwoordelijkheid van de zelfstandige kantoorhouders vallen.

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de CSR Gegevens met betrekking tot 2019. De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze CSR Gegevens. De overige indicatoren en informatie opgenomen in het Document zijn geen onderdeel van deze beoordelingsopdracht. Verder verstrekken wij geen zekerheid bij de haalbaarheid van de in het Document opgenomen toekomstgerichte informatie zoals doelstellingen, verwachtingen 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 Document in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. Verder is de raad van bestuur verantwoordelijk voor de gerapporteerde inspanningen en resultaten op het gebied van duurzaamheid, de voorbereiding van de CSR 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 CSR Gegevens.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2019

Aard en omvang van de opdracht

Onze verantwoordelijkheid bestaat uit het uitdrukken van een onafhankelijk oordeel over de CSR Gegevens op basis van ons beperkte nazicht.

Onze werkzaamheden zijn verricht overeenkomstig de International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Andere assurance-opdrachten dan audits of beoordelingen van historische informatie".


Onze procedures zijn gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid dat de CSR Gegevens geen afwijkingen bevatten in alle van materieel belang zijnde opzichten. Deze werkzaamheden zijn minder in diepgang dan bij een beoordelingsopdracht gericht op het uitdrukken van een redelijke mate van zekerheid.

Onze belangrijkste beoordelingswerkzaamheden bestonden uit:

- Het evalueren en testen van de opzet en de werking van de systemen en methoden gebruikt voor het verzamelen en verwerken van de CSR Gegevens, de classificatie, consolidatie en validatie van deze gegevens en het inschatten van de CSR Gegevens zoals vermeld in het Document;
- Het afnemen van interviews met verantwoordelijke personen;

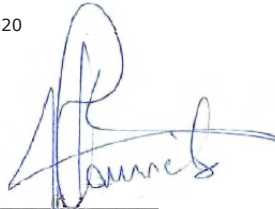
Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen om de betrouwbaarheid van de CSR Gegevens te toetsen en het uitvoeren van controles op de consolidatie van deze CSR Gegevens.

Verklaring

Op basis van ons beperkte nazicht, zoals beschreven in dit rapport, kwamen er geen elementen of feiten aan het licht welke ons doen geloven dat de CSR Gegevens met betrekking tot Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV geïdentificeerd met het symbool  in het Document, in alle van materieel belang zijnde opzichten, niet zijn opgesteld in overeenstemming met de GRI standaarden.

Zaventem 3 april 2020

De commissaris



Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx

Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises
Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid/Société coopérative à responsabilité limitée
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel 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



Eerste rij zittend (van links naar rechts):

Cynthia Van Hulle, Bianca Maenhout, Inge Ampe

Tweede rij staand (van links naar rechts):

Gert Wauters, Elke Vanderhaeghe, Carlo Henriksen, Marie Claire Pletinckx, Marc van Heel, Anne Leclercq, Marc Lauwers, Raf Vanderstichele, Bart Van Rompuy, Marie-Anne Haegeman, Baudouin Thomas, Geert Ameloot (zittend)

Derde rij:

Ann Brands



07

**Corporate
governance**



ARGENTA

7. Corporate governance

Hieronder wordt de samenstelling van de governance weergegeven op 31.12.2019.

7.1 Werking en samenstelling van de raden van bestuur

De raden van bestuur van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties 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 uitvoerende bestuurders) de meerderheid heeft. 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.

Voor bestuurders geldt een leeftijdsgrens:

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

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

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 te geven. Zij moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in de artikelen 7:96 WvV.

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

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 die deel uitmaken 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 2019 waren de raden van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg), Argenta Spaarbank (Aspa) en Argenta Assuranties (Aras) als volgt samengesteld:

- **Marc van Heel**, voorzitter van de raad (BVg, Aspa en Aras) en lid van het risicocomité (Aspa en Aras)
- **Geert Ameloot**, uitvoerend bestuurder en CFO (BVg, Aspa en Aras)
- **Inge Ampe**, uitvoerend bestuurder en CCO (Aspa, Aras)
- **Ann Brands**, uitvoerend bestuurder en COO (Aspa en Aras)
- **Marie-Anne Haegeman**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras)
- **Carlo Henriksen**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het risicocomité (Aspa), voorzitter van het benoemingscomité (BVg) en lid van het remuneratiecomité (BVg)
- **Marc Lauwers**, uitvoerend bestuurder en CEO (BVg, Aspa en Aras) en voorzitter van de raad (AAM)
- **Anne Leclercq**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het auditcomité (Aspa en Aras) en lid van het remuneratiecomité (BVg)
- **Marie Claire Pletinckx**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aras), voorzitter van het auditcomité (Aras), voorzitter van het risicocomité (Aras) en voorzitter van het remuneratiecomité (BVg)

- **Baudouin Thomas**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (Aspa en Aras), lid van het auditcomité (Aspa en Aras) en lid van het risicocomité (Aspa en Aras)
- **Cynthia Van Hulle**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras)
- **Bart Van Rompuy**, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het risicocomité (Aspa en Aras) en lid van het benoemingscomité (BVg)
- **Raf Vanderstichele**, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het auditcomité (Aspa), lid van het risicocomité (Aspa) en lid van het benoemingscomité (BVg)
- **Gert Wauters**, uitvoerend bestuurder en CRO (BVg, Aspa en Aras) en lid van de raad (AAM).

7.2 Adviesorganen van de raden van bestuur

Auditcomités en risicocomités

Binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn afzonderlijke audit- en risicocomités opgericht. Bij Argenta Spaarbank worden beide comités voorgezeten door telkens een afzonderlijke, 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 Governancememorandum, 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. Het risicocomité bespreekt tevens het advies van de Compliancefunctie inzake het beloningsbeleid.

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



**Van links naar rechts:
Geert Ameloot,
Marc Lauwers,
Ann Brands,
Gert Wauters,
Inge Ampe**

Verzekeringsgroep. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneren ze op groepsniveau. Er is geen afzonderlijk remuneratiecomité en benoemingscomité 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 medewerkers 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.

7.3 Directiecomités en effectieve leiding van Argenta

Het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bepaalt de klijlijnen 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 bestond per einde 2019 uit:

- **Marc Lauwers** (CEO BVg, Aspa, Aras - chief executive officer, voorzitter, CIO Aspa, Aras a.i. - chief information officer ad interim)
- **Geert Ameloot** (CFO BVg, Aspa Aras - chief financial officer)
- **Inge Ampe** (CCO Aspa, Aras - chief commercial officer)
- **Ann Brands** (COO Aspa, Aras - chief operations officer)
- **Gert Wauters** (CRO BVg, Aspa, Aras - chief risk officer).

Beslissingen over het beleid inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, sociale en milieu-impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd. De manager duurzaamheid rapporteert aan hem. De opdracht en de samenstelling van de directiecomités zijn 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 CEO Ronald Touwslager, met Sander Blommaert als CFRO. De Luxemburgse beheersvennootschap Argenta Asset Management wordt geleid door Gregory Ferrant (CEO) en Michel Waterplas.

De beheersvennootschap Arvestar Asset Management wordt geleid door Vincent Vanbellingen (CEO) en Rudolf Sneyers (CRO).

Op 30 juni 2019 heeft Geert Van Hove zijn mandaat als CIO neergelegd. Zijn opdracht als hoofd van de IT-directies werd vanaf juli 2019 overgenomen door CEO Marc Lauwers in afwachting van de aanstelling van een nieuwe CIO.



7.4 Geschiktheid en evaluatie

Het Handvest 'Geschiktheid Sleutelfunctionarissen', dat is opgesteld voor de Argenta Groep, inclusief de buitenlandse dochtermaatschappij Argenta Asset Management en de Nederlandse bijkantoren, beschrijft de governance en het gestructureerd kader dat Argenta heeft opgezet om de geschiktheid van de sleutelfunctionarissen te verzekeren.

Met geschiktheid wordt bedoeld dat de betrokken persoon deskundig en professioneel betrouwbaar (fit & proper) is, zoals nader omschreven in de Circulaire van de NBB van 2 oktober 2018 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 2019 heeft de evaluatie van de werking en de doeltreffendheid van de raad van bestuur plaatsgevonden. De resultaten daarvan werden voorgesteld in het voorjaar van 2020 en de nodige acties werden ondernomen.

7.5 Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

Iedere bestuurder wordt aangemoedigd om zijn persoonlijke en professionele activiteiten zodanig 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 vastgesteld, met inbegrip van organisatorische

en administratieve regelingen, inclusief het bijhouden van gegevens over de toepassing ervan. Het bevat ook procedures om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of, als het redelijkerwijze niet mogelijk is, ze te beheren zonder dat de belangen van de klanten in het gedrang komen.

7.6 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, het 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 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 dus geen elementen die kunnen aanzetten tot het nastreven van kortetermijndoelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn.

De vergoeding beantwoordt aan 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

de voordelen van drie groepspolissen: de vorming van een pensioenkapitaal, een verzekering tegen arbeidsongeschiktheid en een hospitalisatieverzekering.

Ontslagvergoeding

De uitvoerende bestuurders genieten contractueel een beëindigingsvergoeding die, behoudens bij herroeping van het mandaat omwille van een zware fout, gelijk is aan een vergoeding van 18 maanden. Het bedrag van deze vergoeding wordt bepaald op basis van de jaarlijkse brutovergoeding en berekend over de 24 maanden voorafgaand aan de beslissing tot beëindiging van de overeenkomst of berekend over de volledige periode van het mandaat mocht dat korter zijn dan 24 maanden. Deze vergoeding daalt geleidelijk vanaf de leeftijd van 58 jaar.

7.7 Diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités



Van de veertien bestuurders bij Argenta zijn er zes vrouwelijke bestuurders (43 %). Argenta voldoet daarmee aan zijn streefdoel om tegen 2020 minstens 30 % vrouwelijke bestuurders te hebben.

Van de vijf leden van het directiecomité zijn er twee vrouwelijke leden (40 %). Argenta voldoet daarmee aan zijn streefdoel om tegen 2020 minstens 30 % vrouwelijke directieleden te hebben. Argenta ondertekende in 2019 het Charter 'Genderdiversiteit in de financiële sector', een initiatief van Women in Finance. Dit is een platform dat 34 financiële instellingen verenigt en pleit voor gelijke kansen voor iedereen binnen de financiële sector.





08

Contactgegevens



ARGENTA



8. Contactgegevens

8.1 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 3 287 48 25.

8.2 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 u te helpen.

In tweede instantie kunt u zich 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

8.3 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

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: 34193645
BTW nummer: NL812949717B01
Tel: +31 76 543 30 85
secretariaat.nederland@argenta.nl

Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2
NL-4815 NG Breda
KvK: 68915136
BTW nummer: NL857645985B01
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

BEHEERVENNOOTSCHAP

Arvestar Asset Management
naamloze vennootschap
Guimardstraat 19
1040 Brussel (Etterbeek)
RPR Brussel 0700.529.248
info@arvestar.be





09

GRI Inhoud Index



ARGENTA

9. 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 activiteiten- en duurzaamheidsverslag.

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 2019	Externe verificatie
100 Universele Standaarden			
GRI 101 : Foundation 2016			
GRI 102 : Algemeen			
1. Profiel van de organisatie		hoofdstuk	
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 8.3	✓
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 3.2 6.4.3	
102-8	Totaal personeelsbestand:	6.4.3	✓
	- 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.		
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 6.4.1 6.4.4	
102-10	Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode:	2 4	
	- Veranderingen in de plaats van, of wijzigingen in activiteiten, met inbegrip van openingen, sluitingen en uitbreidingen.		
	- Wijzigingen in de aandelenkapitaalstructuur en andere activa.		
	- Veranderingen in de locatie van de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging.		
102-11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	6.5.2	
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend.	6.4.4	
102-13	Een overzicht van de belangrijkste lidmaatschappen van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/internationale belangenorganisaties.	6.4.4	
2. Strategie			
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 6.5.2 7.3	
102-15	Beschrijving van de belangrijkste impacten, risico's en opportuniteiten.	6.5.2	
3. Ethiek en integriteit			
102-16	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie, zoals gedragscodes en ethische codes.	6.4.5	✓
102-17	Vermeld de interne en externe mechanismen voor het melden van:	6.4.5 8.2	✓
	- Onethisch of onwettig gedrag (bv. hulplijnen of advieslijnen).		
	- Zaken die impact hebben op de organisatorische integriteit (bv. escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluidersmechanismen en meldpunten).		
4. Bestuur			
102-18	Rapporteer volgende informatie:	7	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 		
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.	6	✓
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités:	6.4.3 7	
	- 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 het vlak van economische, sociale en milieuthema's		
	- Stakeholdervertegenwoordiging		
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).	7	
5. Stakeholdersengagement			
102-40	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie.	6.2	✓
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	6.4.3	✓
102-42	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen.	6.2	✓
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.	6.2	✓
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 haar rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben.	6.2	✓
6. Rapportering			
102-45	Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten).	4 6.6	✓

	Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige).		
102-46	Proces met betrekking tot de bepaling van de inhoud en het toepassingsgebied van het verslag.	6.6 6.2	✓
	Leg uit hoe de rapporteringsprincipes toegepast werden voor het bepalen van de inhoud van het rapport.		
102-47	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	6.2	✓
102-48	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	6.6	✓
102-49	Belangrijke veranderingen in de lijst van materiële onderwerpen en hun toepassingsgebied versus vorige periodes.	6.6	✓
102-50	Beschouwde periode.	6.6	✓
102-51	Datum van het laatst gepubliceerde verslag.	6.6	✓
102-52	Beschouwde cyclus.	6.6	✓
102-53	Contactpersoon.	8	✓
102-54	Rapportering conform GRI-standaarden	6.6	✓
102-55	De GRI-referentietabel waarin elk van de GRI-standaarden gebruikt wordt en een overzicht van alle toelichtingen in het rapport wordt weergegeven.	9	✓
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.	6.6	✓
	Indien het rapport extern werd gevalideerd worden de 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 validatienormen gebruikt, is de mate van zekerheid verkregen, en eventuele beperkingen van het validatieproces weergegeven;		
	- De relatie tussen de organisatie en de externe verslaguitgever;		
	- Of en hoe het hoogste bestuurslichaam of senior executives zijn betrokken bij de externe validatie van het duurzaamheidsverslag van de organisatie.		
200 Economische indicatoren			
GRI 201 : Economische prestatie-indicatoren			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	3	


103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	3	
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	3	
GRI 202 : Marktaanwezigheid			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5	
202-1	De ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	6.4.3	
GRI 203 : Indirecte economische impact			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	3	
203-1	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	5.2.1 6.4.2 6.4.4	✔
GRI 205 : Anticorruptie			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.5	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.5	
205-1	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.	6.4.2 6.4.4 6.4.5	✔
300 Klimaat			
GRI 305 : Emissies			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.1	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.1	
305-1	Totale directe emissie van broeikasgassen (scope 1) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP ratios.	6.4.1	✔

305-2	Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP-ratio's.	6.4.1	✓
305-3	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP-ratio's.	6.4.1	✓
305-4	Intensiteit van de emissie van broeikasgassen, inclusief de organisatiespecifieke metric (de noemer) gekozen om de verhouding te berekenen, de types gebruikt voor de berekening van de uitstoot van broeikasgassen, namelijk directe (scope 1), energie indirecte (scope 2), en/of andere indirecte (scope 3), de gasen die opgenomen zijn in de berekening.	6.4.1	✓
305-5	Reductie in emissie van broeikasgassen in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening. De scope waarop reducties plaatsvonden en de gebruikte methodologieën.	6.4.1	✓
400 Sociale prestaties			
GRI 401 : Tewerkstelling			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.3	
401-1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	6.4.3	✓
GRI 402: Arbeidsrelatie			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.3	
402-1	Minimale opzegtermijnen in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.	6.4.3	
GRI 404: Training en opleiding			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.3	
404-1	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	6.4.3	✓
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	6.4.3	✓

GRI 405: Diversiteit en gelijke kansen			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.3	
405-1	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	6.4.3 7	
GRI 406: Non-discriminatie			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.3	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.3	
406-1	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.	Er waren geen gevallen van discriminatie bekend in 2019.	
GRI 417: Product- en service-etikettering			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2	
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.	De productfiches van Argenta zijn in het Nederlands en Frans ter beschikking op de website.	
GRI 418: Klantendata privacy			
103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.4.5	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.4.5	
418-1	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.	6.4.5	

Financieel Sector Supplement

GRI 413: Lokale gemeenschap

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2	
FS14	Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarme mensen te verbeteren.	5.2	

GRI 417: Product- en service-etikettering

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.5	
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2	
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2	
FS6	Percentage van portfolio per businesslijn per regio, grootte en sector.	3	
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per businesslijn en per doel.	5	
FS10	Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met dewelke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues. Externe partners hebben allen de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) onderschreven.	6.4.2	
FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben.	6.4.2 6.4.4	

10. Bijlage

Medewerkers en engagement

GELIJKEKANSENBELEID EN DIVERSITEIT

In 2019 zijn er 50,6 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 49,4 % mannen.

	2017		2018		2019	
Verdeling per geslacht						
	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Man	456	36	480	41	505	41
Vrouw	345	205	343	221	344	216

Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2019 uit 35 personen. De samenstelling (man/vrouw en per leeftijd) wijzigde licht.

	2017	2018	2019
Aantal directiefuncties binnen de Argenta Groep			
Aantal mannen	22	24	23
30-50 jaar	12	12	11
> 50 jaar	10	12	12
Aantal vrouwen	13	11	12
30-50 jaar	7	6	6
> 50 jaar	6	5	6

Daarnaast telde Argenta 128 leidinggevendenden, waarvan 82 mannen en 46 vrouwen per einde 2019.

LEREN EN ONTWIKKELEN (# OPLEIDINGEN, OPLEIDINGSUREN ...)

	2017	2018	2019
Mannelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	23.625	23.297	24.117
Totaal aantal	493	521	546
Totaal gemiddelde opleidingsuren	48	45	44
Vrouwelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	18.632	21.961	23.500
Totaal aantal	549	564	560
Totaal gemiddelde opleidingsuren	34	39	42
Mannelijke en vrouwelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	42.257	45.258	47.617
Totaal aantal medewerkers BE, NL, LUX	1.042	1.085	1.106
Totaal gemiddelde opleidingsuren	41	42	43

Duurzaamheidsbevraging

<h3>Ethiek en Integriteit</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1) Eerlijke verkoopmethodes, eerlijke reclame, producttransparantie 2) Correct en transparant loonbeleid, geen bonuscultuur 3) Strijd tegen corruptie, fraude en witwassen 4) Ethisch handelen door Argenta-medewerkers 	<h3>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</h3> <ol style="list-style-type: none"> 11) Duurzame partners 12) Investering in lokale, tastbare projecten 13) Desinvestering in olie, gas en steenkool 	
<h3>Ecologische impact</h3> <ol style="list-style-type: none"> 5) Duurzaam mobiliteitsbeleid 6) Transparantie van de ecologische impact van investeringen 7) Argenta werkt papierloos 	<h3>Verantwoordelijkheid voor onze klanten</h3> <ol style="list-style-type: none"> 8) Nabijheid van Argenta en persoonlijke aanpak 9) Digitale én lokale bereikbaarheid 10) Duurzaam productaanbod en gespecialiseerd advies 	<h3>Verantwoordelijkheid voor onze medewerkers</h3> <ol style="list-style-type: none"> 14) Samenwerkingscultuur is belangrijker dan kortetermijnwinst 15) Ruimte voor intern ondernemerschap 16) Aandacht voor welzijn en welbevinden op het werk

De items die links onderaan in de grafiek staan, zijn items die Argenta-stakeholders in het kader van duurzaamheid als minder relevant beschouwen. De items rechtsboven worden als cruciaal beschouwd en Argenta zal zich hier daar ook op focussen.







Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

Uw appeltje voor de dorst • [argenta.be](https://www.argenta.be)