



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

2013

Gecombineerd Jaarverslag en Duurzaamheidsverslag



Overeenkomstig artikel 95, 96 en 119 van het Wetboek van Vennootschappen stelt de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv (hierna de *Vennootschap*) dit verslag op over de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening, gericht aan de aandeelhouders van de Vennootschap en haar dochtervennootschappen. Het jaarverslag is een gecombineerd verslag in de zin van art. 119, laatste lid van hetzelfde Wetboek en verstrekt de vereiste gegevens afzonderlijk voor de Vennootschap, die samen met haar dochtervennootschappen het geconsolideerd geheel (hierna de *Argenta Groep, Argenta of de Groep*) vormt. Het duurzaamheidsverslag maakt ook onderdeel uit van dit verslag. Verdere informatie over de jaarverslagen van de vennootschappen, opgenomen in de consolidatiekring, kunt u opvragen bij de raad van bestuur van de Vennootschap.

Inhoud

| | |
|--|-----|
| 1. Woord van de voorzitter van de raad van bestuur | 4 |
| 2. In memoriam Karel Van Rompuy | 6 |
| 3. Algemeen financieel-economisch kader | 8 |
| 4. Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep | 13 |
| 5. Overzicht 2013 | 15 |
| 6. Argenta in 2013 | 17 |
| 7. Beschrijving van de activiteiten van de Bankpool | 26 |
| 8. Beschrijving van de activiteiten van de Verzekeringsspool | 32 |
| 9. Internationaal netwerk | 35 |
| 10. Toelichting jaarrekeningen | 36 |
| 11. Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringssgroep | 37 |
| 12. Corporate governance | 43 |
| 13. Individueel overzicht van de vennootschappen van de Argenta Groep | 49 |
| 14. Raden van bestuur | 50 |
| 15. Audit, risk en compliance comité | 51 |
| 16. Remuneratiecomité | 51 |
| 17. Directiecomités, directie, leiding en gedelegeerd bestuurders | 52 |
| 18. Duurzaamheidsverslag | 55 |
| 19. Risico en risicobeheer | 75 |
| 20. Overige informatie | 88 |
| 21. Jaarrekeningen 2013 | 91 |
| 22. Bijlagen jaarrekening | 123 |
| 23. Bijlagen duurzaamheidsverslag | 129 |
| 24. Bijkomende inlichtingen | 160 |



1. Woord van de voorzitter van de raad van bestuur



mei was hierbij een kantelpunt. Hij formuleerde toen de wens van de Amerikaanse Centrale Bank om haar beleid van extreem lage rente bij te sturen als de Amerikaanse economie haar opwaarts pad zou blijven verderzetten.

Niet alleen de financiële omgeving, maar ook het regelgevend, fiscaal en toezichtskader kende over het voorbije jaar belangrijke ontwikkelingen. De regeldruk bleef toenemen en de Europese verordening over het SSM (Gemeenschappelijk Toezichtsmechanisme) werd uitgevaardigd waardoor voor het einde van het jaar 2014 het toezicht op de ruim 125 belangrijkste bankgroepen – waaronder Argenta – aan de ECB (Europese Centrale Bank) zal worden overgedragen. De diverse bankenheffingen werden met de wet van 30 juli 2013 nogmaals aangepast en substantieel verhoogd, op een voor de spaar- en retailbanken en hun bankmodel erg disproportionele wijze.

De lage rente belette Argenta niet om zijn rol in de economie te blijven opnemen. Op commercieel vlak was 2013 in heel wat opzichten zelfs een mooi jaar. De spaarinlagen die de cliënten aan de bank toevertrouwen, bleven groeien. Op de gereglementeerde spaarboekjes werd 1,2 miljard euro extra geplaatst. Maar ook de kredietverlening groeide. Na in 2012 in België ruim 1,8 miljard euro aan woonleningen te hebben verstrekt, steeg dit in 2013 naar 2,2 miljard euro. Een nieuw record voor Argenta, dat hiermee ook tegen de markttrend inging.

Ook op verzekeringsvlak zette Argenta mooie prestaties neer. De voorbije drie jaar was het de sterkste groeier in auto- en brandverzekeringen. In april kon de maatschappij de kaap van 100.000 autopolijsen nemen. En voor brandverzekeringen werd nogmaals een nieuw record geboekt. Argenta's bank-verzekeringsmodel is bijzonder krachtig. Waar andere financiële groepen, vaak noodgedwongen, op hun stappen terugkeren en de banden tussen de verzekeringstak en de bankactiviteit minder strak maken of loskoppelen, blijft Argenta volop geloven in zijn geïntegreerde aanpak.

Het voorbije jaar 2013 was een jaar van historisch lage rentevoeten. Het stelde zowel de spaarders als de financiële instellingen voor belangrijke uitdagingen. Particulieren die op de opbrengst van hun spaargeld rekenden om hun inkomen aan te vullen, moesten uitwijken naar meer risicovolle beleggingen als ze hun roerende inkomsten op hetzelfde peil wilden houden. Banken die het overschot aan opgehaalde spaargelden dat ze niet omzetten in kredieten wilden plaatsen in staatsleningen, moesten met erg magere percentages tevreden zijn. En verzekeraars die nog hoge gegarandeerde rentes moesten uitbetalen op oudere contracten, moesten extra voorzieningen aanleggen.

Ook de financiële markten waren in de ban van de rente. Maandenlang was *tapering* het meest gebruikte woord. Wanneer en hoe sterk zou de Amerikaanse Centrale Bank haar steun aan de economie via een politiek van goedkoop geld verminderen? De toespraak van Ben Bernanke, de toenmalige voorzitter van de *Federal Reserve*, in

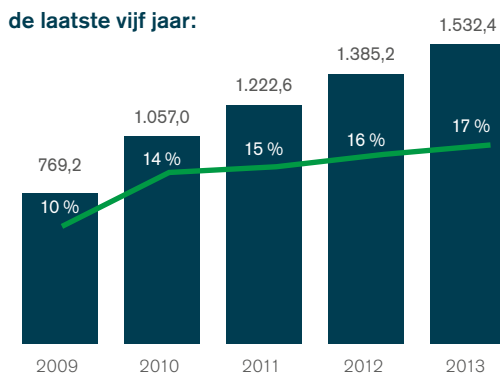


Argenta blijft daarbij focussen op de dienstverlening aan gezinnen in België en Nederland. Het wil dat doen met een totaalaanbod voor betalen, sparen, beleggen en verzekeren. En dit gebaseerd op de kennis van de cliënt. Steeds meer gezinnen kiezen dan ook Argenta als hun eerste financiële partner. Maar ook voor Argenta zijn het wijzigend cliëntengedrag (o.m. ten gevolge van digitalisering) en het nog toenemend belang van persoonlijk advies, blijvende aandachtspunten en strategische uitdagingen.

Argenta zette in 2013 een bijzonder sterk bedrijfsresultaat neer. Met een bedrag van 157,4 miljoen euro kwam de winst substantieel hoger uit dan in 2012. Bovendien was de kwaliteit van de winst hoog. Het geeft de bank-verzekeraar de ruimte om verder te investeren in een aantrekkelijk aanbod voor zijn cliënten.

Autofinanciering is bij Argenta de motor van de ontwikkeling van het eigen vermogen. En die solide financiële basis is nodig om de groei te blijven schragen. Het eigen vermogen, dat een waarborg vormt voor de verbintenissen van de Groep tegenover de cliënten, is in 2013 met 137 miljoen euro gestegen tot 1,55 miljard euro. De bank haalt nu een Tier 1-ratio van 16,9 %, waar 4,5 % de minimumnorm is. De verzekeringsactiviteit haalt een solvabiliteitsratio van 199 %, waar er minstens 100 % vereist is.

Evolutie van de Tier 1-eigenvermogensratio van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep over de laatste vijf jaar:



■ Tier 1 Eigen vermogen
 — Tier 1-ratio

Sinds 2011 wordt de Tier 1-ratio op een strengere wijze berekend dan voorheen en worden met name de gewogen risico's voor de verzekeraar bekomen door het Solvency I-kapitaal te vermenigvuldigen met 12,5 (cf. 8 %-regel bij bankactiviteit).

Die opstelling maakt van Argenta niet alleen een aantrekkelijke financiële partner, maar ook een interessante werkgever met 126 nieuwe medewerkers. De totale tewerkstelling op de hoofdzetel en in de kantoren steeg van 2.264 tot 2.368.

Argenta koestert zijn krachtige cultuurwaarden en beseft waar zijn succes vandaan komt. Eenvoud, transparantie, soberheid en eerlijkheid blijven de hoekstenen waaraan Argenta zijn werking en aanbod aftoetst. Via een nauwgezette opvolging en uitwerking van het Duurzaamheidsplan 2013-2015 zal dit nog worden versterkt.

Duurzaamheid zit overigens in Argenta's genen. Dat heeft de Groep te danken aan Karel Van Rompuy. De stichter en bezieler van de bank-verzekeraar overleed op 19 mei 2013. Veertig jaar lang stond hij in voor de operationele leiding. Nadien was hij nog 15 jaar voorzitter van de raad van bestuur. Tot zijn laatste dagen bleef hij Argenta op de voet volgen.

Er was geen Karel Van Rompuy zonder Argenta. Er was geen Argenta zonder Karel Van Rompuy. Dat Argenta uitgroeide tot de vijfde bank en de tiende verzekeraar in België, is zijn verdienste. Dat hij dit deed op eigen kracht en met een eigen visie, maakte van hem een uitzonderlijk ondernemer.

De continuïteit van Argenta als familiebedrijf en de blijvende verbondenheid tussen de familie Van Rompuy en Argenta, over zijn eigen dood heen, was het favoriete thema van Karel Van Rompuy op het periodieke overleg dat hij organiseerde tussen hemzelf, zijn echtgenote, hun beide zonen en de vier kleinkinderen.

Er is geen betere manier om de nagedachtenis van deze bijzondere man te eren dan, ieder voor wat hij of zij kan, bij te dragen aan deze droom en aan deze ambitie.

Jan Cerfontaine
Voorzitter raad van bestuur





2. In memoriam Karel Van Rompuy

Op 19 mei 2013 overleed Karel Van Rompuy. De oprichter en bezieler van Argenta werd 83 jaar. Onder zijn leiding groeide het bedrijf uit tot de vijfde bank en de tiende verzekeraar van België. Zijn kernwaarden – eerlijkheid, eenvoud, transparantie en soberheid – vormen nog steeds de basis voor de onderneming.

Karel Van Rompuy werd op 15 oktober 1929 in het Vlaams-Brabantse Begijnendijk geboren. Van in zijn jeugd ontpopte hij zich tot een gedreven ondernemer.

Kort na de Tweede Wereldoorlog werd hij actief in het kopen en verkopen van eenvoudige gezinswoningen. Die activiteit ontwikkelde zich later door naar een makelaardij in financieringen. En dat leidde op zijn beurt tot de oprichting van een eigen financieringsmaatschappij in 1956, die vanaf 1965 ook toestemming kreeg om cliëntendeposito's aan

te trekken. Het succesverhaal Argenta was toen definitief begonnen.

“Het levensverhaal van Karel Van Rompuy is een zoveelste bewijs dat we ondernemend talent alle kansen moeten geven. Het is een levensles voor ieder van ons. Hij wist als geen ander hoe om te gaan met kansen en bedreigingen.”

Kris Peeters,
Vlaams minister-president
tijdens de uitreiking van het Gulden Spoor

In de bijna zes decennia die volgden, ontwikkelde Karel Van Rompuy de kleine depositobank tot de op vier na grootste financiële instelling in België met meer dan 1,5 miljoen cliënten, 2.368 medewerkers op de hoofdzetel en in de kantoren en een balanstotaal van 35 miljard euro. Daarnaast richtte hij ook een verzekeringsbedrijf op en breidde hij de activiteiten uit tot over de landsgrenzen. Argenta biedt nu een uitgebreid gamma aan bank-, verzekerings- en beleggingsactiviteiten aan en is actief in België en Nederland.

Bovenal wist Van Rompuy zijn levenswerk als onafhankelijk familiebedrijf door alle ontwikkelingen in de financiële sector te loodsen. Als een van de weinige behield het zijn oorspronkelijke naam, bleef het al die jaren in handen van dezelfde eigenaars en moest het geen beroep doen op overheidshulp.

Medewerkers kregen van Van Rompuy kansen om zich bij Argenta te ontwikkelen. Dit kon op de hoofdzetel, maar vooral ook in de kantoren, waar menig agent – jong of oud – zich ontpopte tot zeer succesvol kantoorhouder. Velen van hen bleven de instelling trouw. Het aantal kantoren dat uitgebaat wordt door een kantoorhouder uit de tweede of derde generatie, staat intussen al op 91.

Van Rompuy wilde vooral een bank die dicht bij de cliënten stond. Als het goed is voor de cliënt, is het ook goed voor de kantoorhouder en goed voor Argenta, zei hij altijd.

Keep it simple, was ook een van zijn favorieten. En: ik hou niet van problemen, ik hou alleen van oplossingen. Een gesprek dat eindigde met 'probleem gesteld en opgelost' was een goed gesprek. Alle andere waren overbodig of tijdverlies.

Karel Van Rompuy heeft Argenta de eerste 40 jaar persoonlijk en met vaste hand geleid. De daarop volgende 15 jaar was hij voorzitter van de raad van bestuur. Toen hij in 2009 het voorzitterschap had overgedragen, was zijn voornaamste zorg de ontwikkeling van een 'verantwoord en betrokken aandeelhouderschap' voor zijn familie. Hij betrok hierbij niet alleen zijn echtgenote Florentina Van Gestel, zijn beide zonen Dirk en Bart Van Rompuy, maar ook zijn vier kleinkinderen. Die doordrong hij van hun blijvende rol in een familiebedrijf als Argenta, ook nadat een deel van het kapitaal van de bank-verzekeraar werd opengesteld voor kantoorhouders en cliënten.

“Argenta is een naam die in vele Vlaamse huiskamers synoniem staat voor een warme en menselijke bank. Het is een naam die ontelbare Vlamingen doet denken aan het huis dat zij hebben kunnen kopen; aan de spaarrekeningen voor hun kinderen en kleinkinderen; aan de zekerheid dat hun geld goed beheerd wordt.”

Kris Peeters,

Vlaams minister-president tijdens de uitreiking van het Gulden Spoor

Van Rompuy bleef zijn levenswerk tot de laatste dag van heel nabij volgen.

Op 11 juli 2013, tijdens de Vlaamse feestdag, mocht mevrouw Van Rompuy namens de familie en Argenta voor dit werk het Gulden Spoor voor Economische Uitstraling van de Beweging Vlaanderen-Europa ontvangen. De erkenning bekroont mensen en instanties die door hun engagement of hun prestaties een markant spoor trekken op cultureel, algemeen-maatschappelijk of sociaal-economisch vlak en op een positieve manier betrokkenheid tonen met de Vlaamse samenleving.

De raad van bestuur, het directiecomité, het personeel van de hoofdzetel en alle kantoorhouders en medewerkers willen het levenswerk voortzetten in de geest van de stichter. Eerlijkheid, eenvoud, transparantie en soberheid blijven ook voor de toekomst de absolute kernwaarden van Argenta.



3. Algemeen financieel-economisch kader



3.1. Onduidelijke rentevoorzichten houden financiële markten in hun greep

De financiële markten kenden in 2013 een rustiger verloop. Er ontstond een positief perspectief op het herstel van de economische activiteit en op een

verdere stabilisatie van de eurozone en haar bancaire omgeving.

Tabel I

| Land | (A) Rentestand 1/01/2013 | (B) Rentestand dieptepunt | (C) datum | (D) Rentestand 31/12/2013 | (D) - (A) Verschil einde-begin | (D) - (B) Verschil einde- dieptepunt |
|------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| | % | % | | % | % | % |
| Verenigde Staten | 1,79 | 1,63 | 2/mei | 3,01 | 1,22 | 1,38 |
| Nederland | 1,50 | 1,50 | 1/jan | 2,23 | 0,73 | 0,73 |
| IRS Europa | 1,58 | 1,47 | 30/apr | 2,18 | 0,60 | 0,71 |
| Duitsland | 1,36 | 1,19 | 2/mei | 1,94 | 0,58 | 0,75 |
| België | 2,07 | 1,93 | 2/mei | 2,56 | 0,49 | 0,63 |
| Frankrijk | 2,05 | 1,67 | 2/mei | 2,37 | 0,32 | 0,70 |
| Japan | 0,79 | 0,44 | 4/apr | 0,74 | -0,05 | 0,30 |
| Italië | 4,46 | 3,84 | 8/mei | 4,09 | -0,37 | 0,25 |
| Spanje | 5,23 | 4,01 | 3/mei | 4,14 | -1,09 | 0,13 |
| Ierland | 4,60 | 3,39 | 6/mei | 3,44 | -1,16 | 0,05 |

De renteontwikkelingen op de Europese interbancaire markt werden gedomineerd door interne monetaire en economische overwegingen. De rentetarieven op langere termijn werden echter vooral bepaald door ontwikkelingen in de VS. Op de internationale obligatiemarkten valt vooral de breuklijn op tussen het gedrag van de rentetarieven voor en na de toespraak van Ben Bernanke, de toenmalige voorzitter van de *Federal Reserve*, in mei 2013. Hierbij formuleerde hij de wens van de Amerikaanse Centrale Bank om haar beleid van extreem lage obligatierente bij te sturen als de Amerikaanse economie haar opwaartse pad bleef verder zetten. Deze opmerking baseerde hij op de uitstekende ontwikkeling van de Amerikaanse bouwsector en de conjunctuurprognoses voor zowel de industrie als de dienstensector. De lage inflatieverwachtingen en de eerder bescheiden vooruitgang op het vlak van de werkgelegenheid maakten van deze ommekeer in monetaire politiek echter geen dringende kwestie.

De obligatiemarkten reageerden met een duidelijke stijging van de rentetarieven op lange termijn. Na een vrij steile klim, zij het over een geaccidenteerd parcours en met een afkoelingsfase in september, bereikte de Amerikaanse rente op overheidspapier met een looptijd van 10 jaar zelfs een niveau van 3 % op het jaareinde. Het voerde de tarieven in de VS zo definitief weg van het absolute dieptepunt van 1,63 % dat begin mei nog kon worden opgetekend.

Grafiek 1: Evolutie van de rente op Amerikaans overheidspapier op 10 jaar

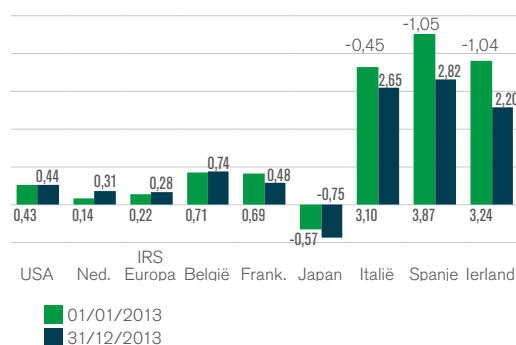


Bron: Thomson Reuters Datastream.

Deze beweging werd slechts ten dele gevolgd door de gelijkaardige Duitse en Belgische rentetarieven die op het einde van het jaar opliepen tot respectievelijk 1,94 % en 2,56 %, na eerst dieptepunten te hebben bereikt van 1,19 % en 1,93 % in mei. (Zie Tabel 1 op vorige pagina)

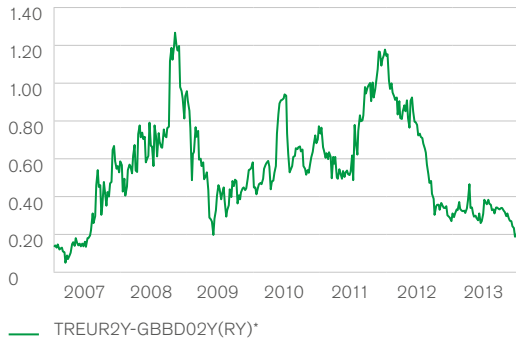
Zowel in Europa als elders in de wereld waren de rentebewegingen niet uniform. In Ierland, Spanje en Italië nam de langetermijnrente in 2013 in substantiële mate af, in scherp contrast met de Amerikaanse en Duitse rente. Dit laatste gaf ook onmiskenbaar aan dat de renteversillen tussen die Europese landen, die een jaar eerder nog het voorwerp uitmaakten van een diepe vertrouwenscrisis, en Duitsland in belangrijke mate zijn afgenomen. De *spreads* met Duitsland op tienjaarsoverheidsobligaties namen in 2013 voor Italië, Spanje en Ierland respectievelijk af met 0,45 %, 1,05 % en 1,04 %.

Grafiek 2: Evolutie van het renteverval tussen diverse landen met Duitsland op overheidspapier met een looptijd van 10 jaar



Deze relatieve rentebewegingen in de vroegere probleemlanden ten opzichte van Duitsland weerspiegelen een herstel van vertrouwen en een herwonnen stabiliteit van de eurozone. Een kenmerkende illustratie van het wegdeinende wantrouwen met betrekking tot de houdbaarheid van de euroconstructie kan ook gevonden worden in het verschil tussen de tarieven op de professionele Europese markt van *interest rate swaps* en de Duitse tarieven op overheidsobligaties, hier beide op een looptijd van 2 jaar genomen. Dit renteverval meet de premie voor de 'vlucht naar kwaliteit', die de Duitse overheid in het verleden mocht ontvangen in de vorm van lagere rentetarieven als compensatie voor de hoger ingeschatte kredietkwaliteit. De stabilisatie van deze 'premie' weerspiegelt een onmiskenbare afname van de onzekerheden over het voortbestaan van de euro.

Grafiek 3 : Evolutie van de 'vlucht naar kwaliteit'-premie voor Duitsland, gemeten als het renteverschil tussen de Europese IRS-rente en Duitse overheidsobligaties op 2 jaar



Bron: Thomson Reuters Datastream.

Deze fundamentele kentering is gebaseerd op de significante vooruitgang op het gebied van de reële effectieve wisselkoersen en de lopende rekening van de eurolanden. Die verbeterden door volgehouden besparingen waardoor zowel de lokale overheden als de industrie hun competitieve positie gedeeltelijk hebben kunnen herstellen, zij het tegen een niet te verwaarlozen sociale kostprijs.

De verschillen in budgettaire situaties tussen de lidstaten van de eurozone – grotendeels ontstaan als gevolg van uiteenlopende werkloosheidspercentages en overheidsuitgaven – blijven substantieel. Ze veronderstellen een blijvende solidariteit binnen de eurozone.

Het renteverschil tussen de Belgische en Duitse overheidsobligaties op 10 jaar eindigde in 2013 nagenoeg onveranderd ten opzichte van het niveau bij het begin van het jaar, maar kende tussentijds verschillende opstoten. Die bleven echter beperkt in omvang. Ze waren voornamelijk het gevolg van de overreactie van de internationale obligatiemarkten op de uitspraken van de voorzitter van de Amerikaanse Centrale Bank, waardoor landen met een hogere schuld- / BBP-ratio als kwetsbaarder werden gezien voor een stijgende rente bij de financiering van hun staatsschuld. Na het wegebben van de vrees voor een abrupte verhoging van de langetermijntarieven wist ook de Belgische *spread* te stabiliseren rond het niveau dat werd bereikt voor de toespraken van de voorzitter van de *Federal Reserve* begin mei 2013.

Grafiek 4: Renteverschil tussen de Belgische en Duitse overheidsobligaties op 10 jaar



Bron: Thomson Reuters Datastream.

De Europese bancaire omgeving stabiliseerde stelselmatig. De verbetering werd deels ingeleid door het voorspelde conjunctureel herstel en de voortgang van de creatie van een Europese bankenunie. Het grootste deel van de vooruitgang werd niettemin bewerkstelligd door de volgehouden liquiditeitsinjecties door de ECB, die ze combineerde met historisch lage officiële rentetarieven op kortetermijnplaatsingen.

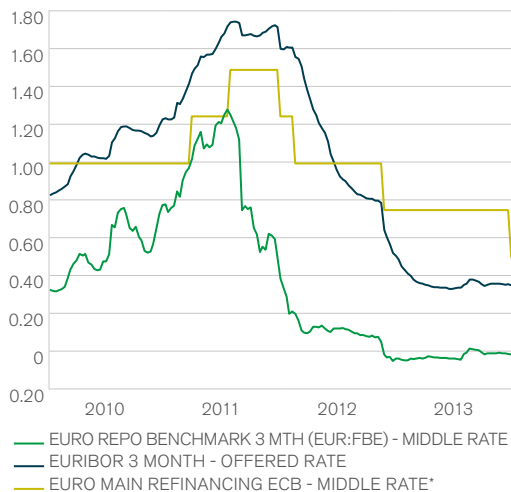
De opname van kredieten door banken bij de ECB werd aangemoedigd door middel van sterk versoepelde waarborgregelingen, die weliswaar naar het einde van het jaar toe enigszins terug werden verscherpt. Hierdoor bleef het bodemtarief (de 'repo-rente') bijzonder laag in 2013, waarmee ook de interbancaire rentetarieven op historisch lage niveaus werden gehouden.

Dit gegeven vormt een basisonderdeel van de ECB-politiek, waardoor ook iedere ruimte moet worden ontnomen voor eventuele stijgingen van de geldmarkttarieven over de komende periode. Om zich hiervan te verzekeren, heeft de ECB in het najaar van 2013 haar plafondtarief (de 'refi-rente') naar een absoluut dieptepunt van 0.25 % teruggebracht.



De erg lage interbancaire rentetarieven blijven daardoor voor banken en investeerders minder aantrekkelijk voor het plaatsen van hun overschotten dan het verstrekken van kredieten aan ondernemingen. Hierdoor zou de geldcreatie door de monetaire overheid beter en sneller haar weg moeten vinden naar de reële economie in plaats van verankerd te blijven in interbancaire posities. Dit wordt gezien als een essentiële voorwaarde voor het economische herstel in de eurozone.

Grafiek IV : Evolutie van de interbancaire tarieven (3 maand) en de officiële beleidsrentetarieven van de ECB



Bron: Thomson Reuters Datastream.

3.2. De bankenheffing

De Belgische bankenheffing houdt voor Argenta Spaarbank aanzienlijke kosten in. Ze werd na de financiële crisis van 2008 door de Programmawet van 23 december 2009 ingevoerd als tegenprestatie voor de staatsgarantie op het spaargeld.

- Sinds december 2011 wordt voor de vaststelling van de bijdragen aan het DGS (Bijzonder Beschermingsfonds voor deposito's) ook rekening gehouden met de risico's die financiële instellingen voor de samenleving creëren. Met haar voorzichtig risicoprofiel behoorde Argenta Spaarbank voor alle beschouwde risicofactoren tot de beste klasse (zeer laag risico volgens het KB van 22 april 2012).

De risicoweging voor de instelling bedroeg 75 %, tegenover een sectorgemiddelde van 87 %.

De DGS-heffing ligt voor gezonde banken beduidend boven het niveau van de economische kostprijs van de nationale depositogarantie. Voor 2013 werd naast de recurrente DGS ook een bijkomende heffing opgelegd aan de bankensector.

- In december 2011 werd een wet gestemd die de kredietinstellingen naar Belgisch recht een beperkte bijdrage oplegt voor de stabiliteit van de financiële sector (FSC).
- De klassieke abonnementsstaks op de gereglemeerde spaarboekjes werd in 2013 fors verhoogd, louter vanuit budgettaire motieven bij de federale overheid.

De abonnementsstaks, tot dan vastgelegd op 0,08 %, werd gewijzigd bij de wet van 17 juni 2013. De nieuwe tarieven waren 0,0965 % vanaf 1 januari 2013 en 0,0925 % vanaf 1 januari 2014.

De wet van 30 juli 2013 omvat nieuwe verhogingen van de abonnementsstaks naar 0,12 % voor 2013 en zelfs 0,1929 % voor 2014.

Al met al een ruime verdubbeling van de abonnementsstaksen.

- De 'bijdrage voor de financiële stabiliteit' (FSC), tot dan 0,035 %, werd door de voormelde wet van 17 juni 2013 verlaagd met ingang van 1 januari 2014 tot 0,0325 % en risicogerelateerd gemaakt voor systeemrelevante banken.

Deze verlaging heeft voor een spaarbank nauwelijks impact.

- Een vierde taks betreft de jaarlijkse taks op de kredietinstellingen. Deze is ook gebaseerd op de inlages op de gereglemeerde spaarboekjes, met een wegingscoëfficiënt in functie van de *loan to deposit*-ratio. Die meet de verhouding tussen de toegestane kredieten en het ingezamelde spaargeld. Voor Argenta Spaarbank kwam hij uit op 85 %. De weging is niet langer van toepassing voor 2014.

Ook dit betekent een verhoging van de taksen.

- In 2013 verwierf Argenta Spaarbank een terugstorting uit het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten. Die was gelijk aan de bijkomende heffing. Hierdoor werd de totale factuur wat gemilderd, al blijft ze zwaar om dragen.

Netto bedroeg de factuur voor Argenta Spaarbank in 2013 46,7 miljoen euro. Daarnaast betaalde ook Argenta Assuranties heffingen voor een bedrag van 5,6 miljoen euro. Deze heffingen komen bovenop de gebruikelijke vennootschapsbelastingen.

Het geheel aan bankenheffingen zorgt voor een ongelijke behandeling van banken. Banken die zich uitsluitend of vooral richten tot de particuliere

spaarders worden, ondanks de uitspraak van het Grondwettelijk Hof over de DGS, nog altijd ongelijk behandeld en beduidend zwaarder getroffen door de diverse bankentaksen dan de universele banken. Deze kromme verhouding tussen de heffingen op gelden die aangetrokken worden bij het publiek versus deposito's van grote partijen is scherp geaccentueerd door de wetwijzigingen in 2013.

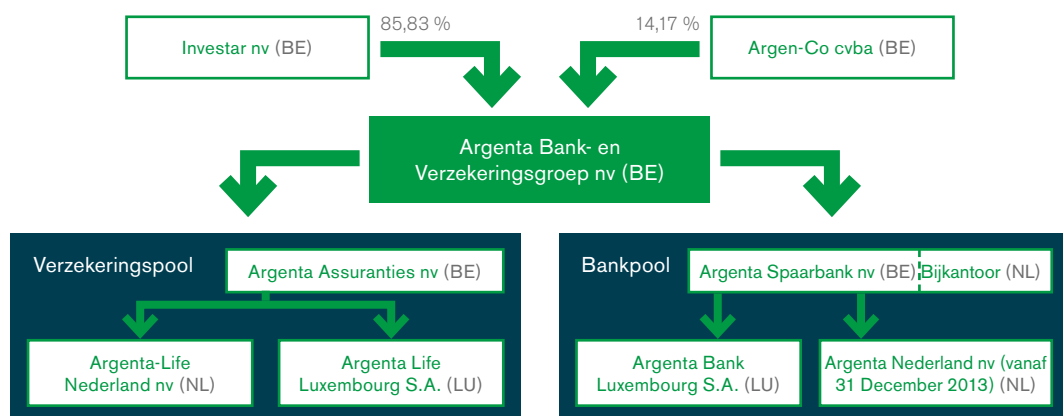
Zeven Belgische spaar- en retailbanken, waaronder Argenta Spaarbank, hebben eind januari 2014 een nieuwe procedure voor het Grondwettelijk Hof ingeleid om de verhogingen van de abonnementsstaks, ingevoerd door de wet van 30 juli 2013 te laten vernietigen. Deze procedure is op dit moment hangende voor het Grondwettelijk Hof.



4. Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta groep



4.1. Organogram



Intragroep zijn alle deelnemingen (quasi) 100 %

4.2. Beschrijving van de activiteiten van de Vennootschap

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is de beleidsholding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten bestaan uit de transversale controlefuncties (i.e. Interne Audit, Compliance en Groepsrisicobeheer) en de gemeenschappelijke diensten Human Resources, Ombudsdienst, Distributie (commercieel en ondersteuning) en Inspectie, die op groepsniveau zijn georganiseerd.

De Vennootschap heeft het statuut van een gemengde financiële holding overeenkomstig artikel 49bis, 5° wet van 22 maart 1993 betreffende het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen.

De Vennootschap consolideert en staat in voor de gemeenschappelijke aansturing van de verzekeringsactiviteiten van Argenta Assuranties nv en de bankactiviteiten van Argenta Spaarbank nv. Argenta Assuranties heeft het statuut van een Belgische verzekeringsonderneming; Argenta Spaarbank nv dat van een Belgische kredietinstelling.

Argenta Assuranties en Argenta Spaarbank hebben op hun beurt verscheidene dochtervennootschappen. Argenta Assuranties en zijn dochtervennootschappen worden hierna de **Verzekeringspool** genoemd. Argenta Spaarbank, inclusief haar bijkantoor in Nederland en haar dochtervennootschappen vormen de **Bankpool**.

De activiteiten van de Bankpool concentreren zich voornamelijk op twee vlakken. Enerzijds rond het aantrekken van gelden in de retailmarkt onder de vorm van spaarrekeningen, zichtrekeningen, kasbons en obligaties en het herplaatsen van deze gelden in hypothecaire leningen. Anderzijds worden ook deelbewijzen van collectieve beleggingsinstellingen en gestructureerde obligaties (*structured notes*) aangeboden.

De activiteiten die Argenta Spaarbank in Nederland uitoefent, worden niet in een dochteronderneming, maar in een bijkantoor georganiseerd.

Argenta Spaarbank consolideert haar activiteiten met die van Argentabank Luxembourg S.A. en Argenta Nederland nv, een Nederlandse vennootschap voor de uitgifte van obligatieleningen.

Argentabank Luxembourg S.A. heeft het statuut van Luxemburgse kredietinstelling, maar treedt momenteel uitsluitend op als beheerder en administratief agent van Argenta-Fund sicav en Argenta Fund of Funds.

De activiteiten van de Verzekeringspool omvatten zowel de sector van de levensverzekeringen als de sector van de niet-leven- of schade- en gezondheidsverzekeringen. In het bijzonder gaat het hier om autoverzekeringen, burgerlijke aansprakelijkheid privéleven, brand-, hospitalisatie- en rechtsbijstandverzekeringen.

Argenta Assuranties consolideert de activiteiten van Argenta-Life Nederland nv en Argenta Life Luxembourg S.A.

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

Argenta Life Luxembourg S.A. had tot eind 2013 het statuut van Luxemburgse verzekeringsonderneming. Echter, nadat de laatste beleggingsverzekeringen werden beëindigd, werd dit statuut op 25 november 2013 opgegeven.

De geografische markten waarin de Argenta Groep actief is, zijn België en Nederland.



5. Overzicht 2013

Januari

- 1 januari: Het wetgevend en fiscaal kader voor hypothecaire kredieten in Nederland wijzig ingrijpend.
- Argenta viert zijn 100.000ste autopolis.
- 17 januari: Argenta maakt bekend dat ze 200 nieuwe medewerkers zoekt.

Februari

- 1 februari: Argenta maakt een mooie winstdeling op de tak 21-levensverzekeringen over 2012 bekend.
- 27 februari: Volledige terugbetaling LTRO.

Maart

- 20 maart: De expertenblog van Prof. Dr. Stefan Duchateau wordt gelanceerd.
- 28 maart: Argenta maakt bekend dat 2012 het beste jaar ooit was voor de Groep.
- 28 maart: Argenta stelt haar eerste duurzaamheidsrapport met GRI A+ rating voor.

Mei

- 16 mei: Argenta's socialemediastrategie wordt goedgekeurd.
- 19 mei: Karel Van Rompuy, de stichter en bezieler van Argenta, overlijdt.

Juli

- 4 juli: Uitspraak Europees Hof over notionele interest.
- 22 juli: Argenta Life Plan wordt gelanceerd.
- 15 juli: De vernieuwde overlijdensrisicoverzekering wordt geïntroduceerd door Argenta-Life Nederland.
- Op 11 juli, de Vlaamse feestdag, ontvangt mevrouw Van Rompuy namens de familie en Argenta, het Gulden Spoor voor Economische Uitstraling uit handen van An De Moor, voorzitter van de Beweging Vlaanderen-Europa.
- 30 juli: Forse verhoging van bankenheffingen voor banken met spaargelden.

Augustus

- 5 augustus: De NBB kondigt aan dat Argenta als lokale systeembelangrijke financiële instelling verplicht wordt om te voorzien in herstelplannen.
- 22 augustus: Argenta Fund of Funds Zeer Defensief wordt gelanceerd.

September

- 21 september: Argenta organiseert de 'Week van de cliënt'.



Oktober

- 1 oktober: De getrouwheidspremie wordt voortaan om de 3 maanden uitbetaald.
- 18 oktober: De socialemediarichtlijnen worden op de ondernemingsraad goedgekeurd.
- In de aanloop naar het ECB-toezicht wordt op 23 oktober aangekondigd dat een *comprehensive assessment* zal worden uitgevoerd voor de 124 belangrijkste Europese banken, waaronder Argenta.
- Op 23 oktober wordt Argenta Assuranties gekroond ter gelegenheid van de uitreiking der Trofeeën van de Levensverzekering, georganiseerd door DECAVI, met een trofee in tak 23.
- Volgens het Assuralia⁽¹⁾-klassement, gepubliceerd in oktober, is Argenta eind 2012 de tiende Belgische verzekeraar. Argenta Assuranties is de zevende Belgische levensverzekeraar.

November

- 5 november: De laatste cliënt van Argenta Life Luxembourg beëindigt zijn polis.
- 13 november: Meester Jozef Lievens wordt aangesteld als bestuurder en voorzitter van de raad van bestuur van Investar.
- 14 november: Algemene vergadering Argenta Coöperatieve cvba, Argen-Co, keert een dividend uit van 3,95 %.
- 15 november: De précontentieux-werking binnen de directie Kredieten wordt opgestart.
- 19 november: De heer Emiel Walkiers wordt aangesteld als lid van de raad van bestuur van de Argenta Groep.
- 20 november: Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensive wordt gelanceerd.
- 25 november: De nieuwe acceptatiepolitiek voor Kredieten wordt uitgerold.
- 25 november: Er gebeuren aanpassingen in het kader van SEPA.
- Test-Aankoop bericht over Argenta als top wat betreft kosteloos transactiebankieren en winnaar in de bankoverstapdienst.

December

- 19 december: Argenta wint de Publieksprijs van De Financiële Telegraaf met het product Argenta Annuïteit Extra Hypotheek.
- 31 december: De teller van nieuwe productie hypotheek in Nederland stopt op 2 miljard euro en in België op 2,2 miljard euro.
- 31 december: Dematerialisatie is een feit. Vanaf 1 januari 2014 bestaan er geen Belgische fysieke effecten meer.
- 31 december: Er zijn in 2013 24 nieuwe kantoorhouders gestart.
- 31 december: Argenta Fund heeft meer dan 500 miljoen euro onder beheer.
- 31 december: 99 % van de zelfstandige kantoorhouders in België voldoen aan de vereisten van het permanente educatiepuntensysteem.
- 31 december: Intragroepstransactie waarbij alle aandelen van Argenta Nederland overgedragen worden van de Vennootschap naar Argenta Spaarbank.



⁽¹⁾ Belgische Beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen

6. Argenta in 2013

6.1. Distributie

6.1.1. Distributie in België

Het Belgische kantorennetwerk van Argenta bestond eind 2013 uit 510 verkooppunten. Cliënten vinden altijd een aanspreekpunt in hun eigen buurt. Argenta streeft ernaar, zeker in Vlaanderen, dat elke cliënt een kantoor kan bereiken binnen de 10 minuten.

| Gewest | aantal kantoren 2011 | aantal kantoren 2012 | aantal kantoren 2013 |
|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Brussel | 11 | 13 | 13 |
| Vlaanderen | 474 | 473 | 471 |
| Wallonië | 28 | 26 | 26 |
| Totaal | 513 | 512 | 510 |

De Belgische kantoren worden beheerd door 417 zelfstandige kantoorhouders en hun 1.120 medewerkers en 47 collega's in loondienst van Argenta. Zij werken op exclusieve basis voor Argenta.

Exclusiviteit betekent dat de kantoorhouders producten van Argenta en van door Argenta geselecteerde partners kunnen aanbieden. Het omvat ook alle verzekeringen en kredieten, waar Argenta bij andere marktspelers doorgaans een vrije keuze voor de bankagenten waarneemt.

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

In 2013 startten 24 nieuwe kantoorhouders, van wie 9 in familiale opvolging of via een kantoormedewerker die het kantoor wilde overnemen.

Het aantal kantoorhouders van de tweede en derde generatie staat al op het indrukwekkende aantal van 91. Dat is een uniek kenmerk in Argenta's distributiebeleid. Het is de beste afspiegeling van het streven naar langetermijnrelaties tussen cliënten en hun adviseurs. Familiale overdrachten worden op identieke manier beoordeeld als het aanstellen van kandidaat-kantoorhouders van buiten de onderneming.

Argenta kan tevreden vaststellen dat 99 % van de effectieve bedrijfsleiders en de

“Argenta steunt in België op een kwalitatief kantorennetwerk, waar gezond advies centraal staat”

Carl Van Dyck,
commercieel directeur





De kantoorhouders krijgen commissies voor hun verkoops- en beheersactiviteiten. De vergoedingen per productpijler zijn sinds de voorbije jaren meer in balans. In 2013 stegen vooral de commissies voor verzekeringen en hypotheeksterk.

6.1.2. Distributie in Nederland

Sinds 1997 verstrekt Argenta Spaarbank hypotheek in Nederland. In plaats van er een netwerk met eigen kantoren uit te bouwen, heeft Argenta van bij de start gekozen er haar hypotheek aan te bieden via onafhankelijke adviseurs. Dat netwerk van tussenpersonen, dat in 2012 werd teruggebracht van meer dan 3.000 naar zowat 800 adviseurs, werd in 2013 verder geoptimaliseerd naar ongeveer 600. Een streven naar verdere beheersing en kwaliteitscontrole op de werking van de adviseurs ligt aan de basis hiervan. Argenta implementeerde en verdeelde scorecards met kwaliteitsindicatoren. En sinds de tweede helft van 2013 bespreekt men op kwartaalbasis de verbetermogelijkheden met de service- en franchise-organisaties voor intermediairs.



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

Een constante in 2012 en 2013 was de nieuwe handelsagentuurovereenkomst tussen de zelfstandige kantoorhouders en Argenta. Zij vervangt de oude mandaatovereenkomst en houdt rekening met de meest recente wetgeving. Meer dan 60 % van de kantoorhouders heeft ondertussen deze moderne samenwerkingsovereenkomst ondertekend.

Binnen het kantorennetwerk investeerden de kantoorhouders en de hoofdzetel verder in de kwaliteit van de gebouwen. In 2013 betrokken de kantoren 36 nieuwe panden. Ook werden 47 geldautomaten geïnstalleerd, wat het totaal op 248 brengt.

In 2004 startte Argenta in Nederland met het aanbieden van spaarrekeningen, via tussenpersonen. Midden 2012 werd omgeschakeld naar een eenvoudig direct internetkanaal (Sparen Direct). Sinds de lancering ervan groeide het cliëntenaantal explosief.

Argenta streeft naar een toenemende grip op de bedrijfspartners, aan wie het operationele en commerciële processen uitbesteedt. Via de implementatie van een *operational excellence*-raamwerk werd met hypotheekservicer Quion al een eerste samenwerking opgezet om de lean six sigma-principes en -methodiek toe te passen binnen de uitbestede hypotheekprocessen. In 2014 zal dit leiden tot een meer cliëntgerichte en kwaliteitsgedreven dienstverlening.

Ondertussen wordt Argenta in Nederland ervaren als een positieve speler. In 2012 behaalde de Argenta Internetspaarrekening de 'Gouden Spaarrente Award'. Dit succes werd in 2013 bijna herhaald door tweemaal een tweede plaats in vergelijkbare verkiezingen. Het product 'Argenta Annuïteit Extra Hypotheek' werd in december door De Financiële Telegraaf genomineerd als 'Financieel Product van de Maand'. Als kers op de taart won dit product de publieksprijs 'Financieel Product van het jaar 2013'.

6.1.3. Distributie in Luxemburg

De retailactiviteit van de Luxemburgse bank werd in 2011 stopgezet. Argentabank Luxembourg treedt enkel nog op als beheerder en administratief agent van Argenta-Fund sicav en Argenta Fund of Funds. In november 2013 werd de laatste polis van Argenta Life Luxembourg uitbetaald en vervolgens werd bij het CAA aangevraagd de licentie als levensverzekeraar in te trekken. Argenta heeft dus niet langer een retailactiviteit in Luxemburg.

6.2. Marketing, Communicatie en Cliëntenservice

6.2.1. Argenta's marketingbeleid in België

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

Argenta werkt met een bescheiden marketingbudget. Soberheid is een van Argenta's kernwaarden. Dat merk je in de eenvoudige, maar daarom niet minder doeltreffende campagnes. Argenta zet sinds jaar en dag in op eigen cliënten en mond-tot-mondreclame als belangrijkste marketingkanaal. De kantoren verspreid over België zorgen voor het uitdragen van de marketingcampagnes in hun lokale omgeving. Nationaal worden ze ondersteund door publiciteit in dagbladen, sociale media, in thematische magazines en sporadisch op radio of tv.

In 2013 heeft Argenta een aantal opmerkelijke campagnes neergezet. Pensioensparen werd twee keer in de kijker gezet. In de eerste campagne werden jongeren aangemoedigd om nu al te starten

met pensioensparen. In de tweede campagne werden mensen bewust gemaakt dat 'een appeltje voor de dorst' belangrijk is.

Tijdens de zomercampagne werden nieuwe cliënten aangemoedigd om de stap te zetten naar Argenta. Voor de eigen cliënten zetten we het veilige internetbankieren centraal. En om die boodschappen kracht bij te zetten, steunde Argenta dertig lokale evenementen van kantoorhouders met een promoteam.

Tot slot toonde Argenta in 2013 twee opvallende reclameacties rond de honderdduizendste autopolis en de 'Voor ons bent u koning!'-actie naar aanleiding van de troonswissel in België.

6.2.2. Argenta's huisstijl of communicatie-identiteit

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

Om deze boodschap duidelijker over te brengen, heeft Argenta in 2013 een nieuwe communicatie-identiteit uitgewerkt. Op alle commerciële dragers staat 'familie' centraal. Een herkenbare familie, met verschillende generaties, verschillende mensen en verschillende levensverhalen. Mensen die ook financieel de juiste beslissingen willen nemen, met advies van een betrouwbare kantoorhouder van een veilige bank.

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



“Ook in marketing en communicatie houden we vast aan onze kernwaarden: nabij, eerlijk en transparant.”

Anne Coppens,
 directeur Marketing, Communicatie en Cliëntenservice

6.2.3. Argenta en de sociale media

In 2013 werkte Argenta een sociale mediastrategie uit. Sociale media zijn niet meer louter een kanaal waarop mensen hun vrienden en kennissen informeren over waarmee ze bezig zijn of wat hen bezighoudt, maar ook een plaats waar mensen met merken en bedrijven interactie zoeken. De mening van het individu heeft via deze kanalen aan belang gewonnen. Argenta heeft zich georganiseerd om via sociale media dichterbij de cliënt te staan. De socialemediakanalen waar Argenta op vertegenwoordigd is, zijn Facebook, Twitter, Google+, YouTube en LinkedIn. Op de socialemediakanalen wil Argenta in de eerste plaats luisteren naar zijn cliënten.

Op de Argenta-pagina's staan niet alleen marketingverhalen, ook de kleine verhalen van cliënten en kantoorhouders komen aan bod. In 2014 worden de kantoorhouders opgeleid zodat zij aan de slag kunnen met eigen Facebook-pagina's. Op die manier helpen zij niet alleen gezond bankieren, sparen en beleggen, wonen en leven mee uitdragen, maar kunnen zij ook lokale verhalen en persoonlijke service in de verf zetten via de nieuwe media.

6.3. Human Resources

In 2013 werd het strategisch HR-beleid voor de komende jaren uitgeschreven. Ook werd een nieuwe structuur voor de directie HR uitgetekend.

HR heeft zich verder geprofessionaliseerd. Net als 2012 was ook 2013 op het gebied van rekrutering een druk jaar. Bij Argenta zijn in 2013 126 nieuwe medewerkers gestart, van wie er 41 in het kantorennet ingeschakeld werden.

De in 2011 geïmplementeerde directiestructuur is quasi ongewijzigd gebleven. Ook de aanwezigheid van vrouwen is gelijk gebleven met 9 van de 30 directeuren en leden van het directiecomité.

In 2013 is gewerkt aan het uittekenen van een leiderschapsprofiel, dat de werving en evaluatie van leidinggevendenden ondersteunt.

Voor het kantorennet werd de ondersteuning van rekrutering en opleidingsaanbod verder geprofessionaliseerd. Klemtoon lag naast het bepalen van het beleid op het uittekenen van de processen.



“Ik ervaar Argenta als een bedrijf in volle bloei. Langs de ene kant is het besef er dat we nog een hele weg af te leggen hebben, langs de andere kant is de wil er om te blijven investeren en te blijven groeien.”

Philippe Neel,
HR business partner

Totaal personeelsbestand op de zetels naar type werk, arbeidsovereenkomst en land

| | | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-----------------|------|------|------|
| Totaal aantal bedienden per land | België | 661 | 725 | 775 |
| | Nederland | 16 | 23 | 31 |
| | Luxemburg | 29 | 28 | 25 |
| Verdeling voltijdse / deeltijdse bedienden | Voltijds | 78 % | 76 % | 75 % |
| | Deeltijds | 22 % | 24 % | 25 % |
| Verdeling per geslacht | Man | 41 % | 43 % | 44 % |
| | Vrouw | 59 % | 57 % | 56 % |
| Verdeling contracttype | Onbepaalde tijd | 98 % | 99 % | 99 % |
| | Bepaalde tijd | 2 % | 1 % | 1 % |
| Verdeling per leeftijd | < 30 jaar | 26 % | 22 % | 19 % |
| | 30 - 50 jaar | 62 % | 66 % | 67 % |
| | >= 50 jaar | 12 % | 12 % | 14 % |

Inzicht in het personeelsverloop

| | | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------|--------------|------|------|------|
| Uit dienst per land | België | 76 | 68 | 65 |
| | Nederland | 1 | 2 | 1 |
| | Luxemburg | 18 | 0 | 5 |
| Uit dienst per geslacht | Man | 52 | 33 | 36 |
| | Vrouw | 43 | 37 | 35 |
| Uit dienst per leeftijd | < 30 jaar | 26 | 18 | 20 |
| | 30 - 50 jaar | 61 | 43 | 44 |
| | >= 50 jaar | 8 | 9 | 7 |

Het verloop in België en Nederland is beperkt. Het staat, ondanks de stevige aangroei in personeel (+ 125 bedienden in 2 jaar tijd), op een lager niveau. Argenta voert een actieve politiek van retentie met zijn open bedrijfscultuur, investeringen in opleidingen en coaching, leiderschapsontwikkeling en een marktconforme loonpolitiek. Met een totaal van 8,2 % in België en Nederland en het zeer lage niveau van 1,6 % aan verloop op initiatief van de werkgever is de conclusie gerechtvaardigd dat Argenta een duurzame werkgever is. De situatie in Luxemburg is afwijkend vanwege de beëindiging van de retailactiviteiten.

6.3.1. Loonbeleid voor kaderleden en bedienden

De raad van bestuur van de Argenta Groep stelt, op advies van het remuneratiecomité, de algemene beginselen van het beloningsbeleid voor kaderleden en bedienden van de financiële instelling vast

en ziet toe op de implementatie ervan (hierna de Loonpolitiek).

Voor de uitvoering van die algemene beginselen staat het directiecomité van de betrokken vennootschap in via die Loonpolitiek. Human Resources stelt voor alle functies binnen alle werkmaatschappijen van de Argenta Groep het ontwerp van de Loonpolitiek voor. Als ze zich opdringen, stelt Human Resources in functie van de interne en externe omstandigheden ook wijzigingen voor.

Voor de *Identified Staff* zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor andere functies binnen de Argenta Groep. De individuele objectieven in deze groep worden geformuleerd op een manier die de onafhankelijke werking niet in de weg kan staan. Zo zullen er geen businessgerelateerde objectieven worden afgesproken waarvan verwacht wordt dat de betrokkene ze controleert.

6.3.2. Loonpolitiek

6.3.2.1. Algemeen

De Loonpolitiek bepaalt welke barema's van toepassing zijn voor welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het niveau van vereiste scholing en de benodigde specialisatie.

Het loon van de medewerkers, bedienden en kaderleden van de Argenta Groep bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Wegens de technische bedrijfseenheid en praktische redenen van o.a. mutaties tussen de vennootschappen van de Argenta Groep is de Loonpolitiek van Groep primair afgestemd op de cao van de spaarbanken (PC 308).

Human Resources houdt toezicht op de Loonpolitiek. De Argenta Groep streeft ernaar zijn medewerkers te vergoeden op een marktconforme manier. Dit wil zeggen dat de gehanteerde lonen in het verlengde liggen van de vergoeding die medewerkers elders in gelijkaardige functies zouden krijgen.

6.3.2.2. Extralegale voordelen

Alle personeelsleden van de Argenta Groep genieten naast de gewone vergoeding – maandloon, enkel en dubbel vakantiegeld, een dertiende maand – een hospitalisatieverzekering, een groepsverzekering en maaltijdcheques. De hospitalisatieverzekering kan worden uitgebreid voor het hele gezin tegen een kleine maandelijks bijdrage, ongeacht het aantal gezinsleden. Voor bepaalde functies kunnen bedrijfswagens worden toegekend.

Overzicht reserve groepsverzekering

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Overzicht reserve groepsverzekering (in miljoen euro) | 25 | 29 | 32 |

“Door de inbedding van correct werken binnen de organisatie willen we ons differentiëren van andere banken en verzekeraars.”

Margareta Pyckhout,
directeur Compliance en Integriteit

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

6.4. Interne audit

Binnen de Argenta Groep werd een volwaardige auditfunctie uitgebouwd. Ze heeft als doel om op een onafhankelijke objectieve manier een kwaliteitsvolle en coherente beoordeling en rapportering van de processen van de onderneming te doen aan de directiecomités, het audit, risk en compliance comité (ARC-Co) en de raden van bestuur, en ook voorstellen tot verbetering te doen.

De interne afdeling van de respectieve vennootschappen van de Argenta Groep wordt op het niveau van de Vennootschap aangestuurd en georganiseerd. Ze dekt alle activiteiten van de dochtervennootschappen, in het bijzonder Argenta Assuranties en zijn respectieve dochtervennootschappen en Argenta Spaarbank en haar respectieve dochtervennootschappen.

Alle rapporten worden besproken in het directiecomité en in het ARC-Co. Zwakke punten in de organisatie worden naar boven gebracht en verbeterd.

6.5. Compliance

Het compliancebeleid van de Argenta Groep wordt aangestuurd vanuit de compliancefunctie die georganiseerd wordt binnen de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. De dochtervennootschappen in België passen dit beleid overkort toe. In Nederland en Luxemburg wordt dit groepsbeleid verfijnd en / of aangepast in functie van de lokale wet- en regelgeving. De complianceverantwoordelijken in Nederland en Luxemburg rapporteren functioneel



aan de compliancefunctie op het niveau van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. In 2013 werd een vernieuwd compliancecharter goedgekeurd door de raden van bestuur.

De belangrijkste taak voor de directie Compliance en Integriteit is de reputatie bewaken en een bewustzijn creëren op het gebied van compliancerisico's zodat een loyale, billijke en professionele dienstverlening aan onze cliënten verzekerd blijft.

De belangrijkste aandachtspunten in 2013 waren de bestrijding van het gebruik van de financiële dienstverlening in het kader van het witwassen van gelden, het fiscaal voorkomingsbeleid en MiFID-compliant handelen. Naast de verdere begeleiding van de vernieuwing van de personendatabank werd, in het kader van de hertekening van het krediettoekenningssysteem, het volledige informatieverstrekingsproces tot de uitbetaling van het krediet opnieuw gescreend op compliancerisico's.

6.6. Inspectie

De dienst Inspectie maakt deel uit van de directie Compliance en Integriteit. Hij bestaat uit zowel mobiele medewerkers als medewerkers op de hoofdzetel.

De focus van deze directie ligt op risicobeheer en -beheersing in het kantorennet. Bij het bepalen van de prioriteiten en de werking wordt rekening gehouden met het Compliance en Integriteit-universum, dat de werk- en taakdomeinen voor de diensten Compliance, Inspectie en Ombudsdienst in kaart brengt. De grondhouding van de dienst is: voorkomen is beter dan genezen.

In 2013 lag de nadruk op het volledig in kaart brengen van de operationele en frauderisico's in het kantorennet. Om het partnerschap en de focus meer in beeld te brengen, werd de benaming van 'Inspecteur' gewijzigd naar 'Kantoorrisico-expert'.

Met de komst van het Online Kantoor is het mogelijk om meer en efficiënter controles te doen van op afstand. Het aantal controles en de duurtijd ervan ter plaatse is flink verbeterd.

Elk kantoor wordt aan controles onderworpen. Zij hebben zowel een preventief, sensibiliserend als een sturend karakter.

Controles gebeuren grotendeels van op afstand en worden op regelmatige basis teruggekoppeld naar het betreffende kantoor. Voorafgaand aan een controle ter plaatse maakt de kantoorrisico-expert tijd vrij om met de kantoorhouder over specifieke moeilijkheden en risico's in het kantoor te praten. De output van dit gesprek gebruikt de kantoorrisico-expert om er zeker van te zijn dat met de specifieke context rekening wordt gehouden. Tijdens het gesprek overloopt de kantoorrisico-expert de 'oude' moeilijkheden en volgt de status ervan op. Na elke controle worden de verbeter- en aandachtspunten besproken met de kantoorhouder. Ze resulteren in actiepunten die de kantoorhouder uitvoert om de risico's in het kantoor te matigen.

Als hij ernstige inbreuken vaststelt, zorgt de kantoorrisico-expert dat er een escalatie op gang komt. Deze moet ervoor zorgen dat de kantoorhouder een gepaste benadering vanuit de hoofdzetel krijgt. Het Compliance-Distributie-overleg (CODI) waarborgt de opvolging. Na overleg met de directie Distributie kunnen bijkomende maatregelen worden vastgelegd. Naast middelen van bestraffing zijn opleiding en coaching, bijvoorbeeld op administratief terrein beschikbaar. Ook kan beslist worden om een kantoor onder verhoogd toezicht van Inspectie te plaatsen. Dit houdt in dat de frequentie van controles wordt verhoogd en dat op bepaalde risico's wordt ingezoomd. Bij de zwaarste inbreuken kan er – na een beslissing van het DC – overgegaan worden tot onmiddellijke stopzetting van de kantoorhouder. Het kantoor wordt in dat geval overgenomen door Argenta. In 2013 is dit niet gebeurd.

6.7. Ombudsdienst

6.7.1. Ombudsdienst in België

Argenta hecht veel belang aan een goede relatie met het cliënteel. Daarbij hoort ook een goede behandeling van klachten. Binnen de Groep is een centrale ombudsdienst ingericht, als onderdeel van de directie Compliance en Integriteit. Cliënten, kantoorhouders en derden kunnen er terecht met klachten. De Ombudsdienst treedt ook op in bemiddeling tussen cliënt en maatschappij.

Wie geen voldoening vindt bij de Argenta Ombudsdienst, kan aankloppen bij Ombudsfns (de Bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen) en bij de Ombudsman van de



Verzekeringen. Argenta Spaarbank is lid van Ombudsfin, Argenta Assuranties van de Ombudsman van de Verzekeringen.

De Ombudsdienst fungeert via periodieke rapportering en een intern jaarverslag als een bron van informatie ter verbetering van interne processen en controles en heeft in die zin een signaalfunctie naar de diverse operationele directies en het directiecomité.

6.7.2. Ombudsdienst in Nederland

Ook in Nederland draagt Argenta cliëntvriendelijkheid hoog in het vaandel. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is. Zij biedt daarom haar cliënten de mogelijkheid om klachten te melden.

Mondelinge klachtmelding kan via het Contact Center ingediend worden. Schriftelijke klachtmeldingen kunnen per brief, via e-mail of via een online webformulier ingediend worden.

De klachten worden behandeld door een klachtenmanager. Bijkantoor Nederland en Argenta-Life Nederland hebben elk een klachtenmanager. De klachtenmanager is verantwoordelijk voor de registratie van de klacht in het klachtenregister, én voor de behandeling van de klacht conform de vooropgestelde procedures en service levels. De klachtenmanager van bijkantoor Nederland, neemt hierbij de klachten in rekening die ontvangen worden via de partners Stater en Quion, die de backoffice-activiteiten (inclusief een Contact Center) uitvoeren in opdracht van Argenta.

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

6.7.3. Ombudsdienst in Luxemburg

In 2013 heeft de Ombudsdienst in Luxemburg geen klachten ontvangen.

6.7.4. Overzicht klachten Groep

Overzicht klachten over schending privacy cliënten

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------------------|----------|-----------|----------|
| Terechte klachten | 6 | 24 | 3 |
| Niet ontvankelijke klachten | 1 | 8 | 5 |
| Totaal ontvangen klachten | 7 | 32 | 8 |

Overzicht totaal aantal klachten

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Totaal aantal klachten | 2.724 | 3.452 | 2.332 |
| Aantal niet ontvankelijke klachten | 1.009 | 1.482 | 1.049 |
| Aantal ontvankelijke klachten | 1.484 | 1.556 | 1.068 |
| Aantal onterechte klachten | 869 | 982 | 681 |
| Aantal terechte klachten | 615 | 574 | 387 |
| Aantal beantwoord door Ombudsdienst | 231 | 414 | 215 |

De niet-ontvankelijke klachten zijn de klachten die door de Ombudsdienst na een eerste onderzoek als onterecht worden beschouwd. De ontvankelijke klachten worden door de Ombudsdienst in eerste instantie als gegrond beschouwd. Na onderzoek blijkt echter dat een deel van deze klachten niet terecht is. De terechte klachten zijn degene die na verdere behandeling gegrond blijken. De klachten die beantwoord worden door de Ombudsdienst, zijn diegenen die niet verder door de directies onderzocht werden maar door de medewerkers van de Ombudsdienst rechtstreeks beantwoord werden. Alle klachten van voorgaande jaren inclusief 2013 zijn afgesloten.

6.8. Risico en Risicobeheer

De missie van Risicobeheer is erover te waken dat, rekening houdend met de diverse externe factoren, een adequaat risicobeleid gevoerd wordt.

Een gedetailleerde bespreking is opgenomen bij de toelichting Risico en Risicobeheer op het einde van dit verslag.



6.9. Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)

De in 2011 vernieuwde cliënt- en transactieapplicaties in de kantoren werden uitgebreid met een online applicatie voor personenbeheer, een start van werkstroombeheer en optimalisaties van de operationele processen in kantoren en backoffices. Door deze implementatie konden in november 2013 alle kantoor servers afgezet worden waardoor het risico op fraude beperkt wordt en we heel wat minder energie verbruiken. Bovendien kunnen andere belangrijke strategische projecten hierop verder bouwen in de volgende jaren: een online informatieplatform met alle kantoor- en portefeuillegegevens, vernieuwing en uitbreiding van de functionaliteit van internetbankieren, online ondersteuning van kredietverlening in de kantoren.

In 2013 werden ook verschillende projecten opgeleverd die nodig waren om te voldoen aan wijzigingen in de Europese en nationale regelgevingen. De voornaamste zijn: aansluiting op het Europees betalingsverkeer (SEPA), aligering op de Europese spaarfiscaliteit, voorbereidingen op de invoering van Solvency II-regelgeving, TPPN (strengere encryptie van gegevens opgelegd door kaartschemahouders op ATM-verwerking), finalisatie On Line To the Bank (online autoriseren van transacties met Argenta-debetkaarten op betaalterminals in functie van het beschikbaar saldo van de cliënt), FATCA, CAP Bankgeheim, Depositogarantie (DGS).

De groei van Argenta in Nederland werd ondersteund door in de operationele processen verder *straight through processing* in te voeren. Gezondheidsverklaringen worden door cliënten online ingevuld en door een specialistisch bureau beoordeeld. De *straight through*-regeling voor een nieuw product 'Hypotheeksparen' werd voorbereid. Infrastructureel gebeurde een upgrade van de Oracle-infrastructuur naar HP Superdome, waardoor meer capaciteit beschikbaar kwam op databankserver.

De *disaster recovery*-testen die onder meer op advies van de NBB moeten worden uitgevoerd, werden in 2013 voorbereid. De uitrol is gepland in 2014.

De vernieuwingen van de organisatie en processen rond portfolio- en projectmanagement die in 2012 werden geïmplementeerd, zijn in 2013 verder

gestabiliseerd. Argenta realiseerde een hogere projectrisicobeheersing, een verbeterde aligering tussen bedrijfsstrategie en projectvoering en tussen de diverse directies en de IT-organisatie.



“Okapi (Online kantoorapplicatie) ... een groeiproces voor heel Argenta!

Lid zijn van het Okapi-team

Is vrijwillig

Maar niet vrijblijvend

Is verbonden

Maar niet gebonden

Is fun

Maar ook hard werken

Is verandering teweegbrengen

En zelf ook veranderen

Is positief denken

Is positief doen

Is nooit opgeven

Ook als het even wat moeilijker gaat

Met als enige doel

Voor jezelf en alle anderen

Een goed gevoel!”

Myriam Thomas,
 directeur Proces Excellentie



7. Beschrijving van de activiteiten van de Bankpool



Argenta Spaarbank vormt samen met haar dochtervennootschappen de Bankpool van Argenta. Voor een situering van de activiteiten van de Bankpool in het geheel van de Groep wordt verwezen naar sectie 4.

7.1. Sparen en betalen

Argenta Spaarbank kende in 2013 opnieuw een stabiel jaar. Zowel het aantal cliënten als de globale inlagen stegen.

7.1.1. Trends omtrent betalingsverkeer

- Het aantal zichtrekeningen steeg met een kleine

4 %. Het aantal kaarten (zowel Bancontact als MasterCard) nam toe tot ruim 1,3 miljoen. Het aantal abonnementen op internetbankieren, dat in België en Nederland aangeboden wordt, steeg respectievelijk met 12 % en 11 %.

- Bancontact / MisterCash startte een testproject rond mobiele betalingen met negen Belgische banken, waaronder Argenta.
- Digitalisering van het betalingsverkeer is duidelijk in opgang. Argenta zal in 2014 een applicatie voor smartphones introduceren en de applicatie internetbankieren vernieuwen en uitbreiden.

Over alle producten Sparen en Betalen heen is er een aangroei van ruim 700 miljoen euro in België. Er vallen wel belangrijke interne verschuivingen op te tekenen.

Cijfers (in miljoen euro)

| | Spaarrekeningen | | Termijnproducten (kasbons + termijndeposito's) | Zichtrekeningen (Giro + Golden + Internet) |
|------------|--|---|--|--|
| | Gereguleerde (Maxi + e-spaar + Groei) | Niet-gereguleerde (Spaarrekening + Plus) | | |
| 31-12-2012 | 18.907 | 454 | 4.863 | 2.276 |
| 31-12-2013 | 20.133 | 361 | 4.473 | 2.244 |
| Aangroei | 6,48 % | -20,48 % | -8,02 % | -1,41 % |

- De aanhoudend lage rente heeft vastrentende termijnproducten aan populariteit doen inboeten.
- Het saldo op de gereglementeerde spaarrekeningen groeide in 2013 met 6,5 %.

7.1.2. Trends inzake sparen

Het belangrijkste marktkenmerk is de sterke spaarneiging van de Belgische particuliere cliënt. Het spaarquotum bleef in 2013 op het hoge niveau van 15 % volgens het jaarverslag van de NBB. Dit spaarquotum van de huishoudens die na de recessie in 2011 was teruggevallen tot een laag peil, kende in 2012 een uitzonderlijk sterke groei. Sinds midden 2013 is er een kentering waar te nemen in het spaargedrag van de Belgen. Het toegenomen consumentenvertrouwen leidde er toe dat gezinnen hun nieuwe spaarinspanningen verkleinden.

In oktober 2013 daalde de inflatie in het eurogebied tot 0,7 %, ruim beneden de norm voor prijsstabiliteit die de ECB hanteert. Mede hierdoor verlaagde zij in november de basisrente van 0,5 % naar 0,25 %. Dat creëerde een nieuwe golf van renteverlagingen bij de Belgische banken. De aangroei van de spaarrekeningen, die vanaf midden 2013 wat tot stilstand was gekomen, vertraagde verder naar het einde van het jaar toe.

Goede prestaties van de beurzen in combinatie met aanhoudend lage rentes en een toegenomen consumentenvertrouwen leidden ertoe dat de traditionele spaarder de weg terug vond naar alternatieven voor het spaarboekje. Beleggingsfondsen en verzekeringen kenden een opmars. Deze trendbreuk neemt niet weg dat Belgen verwoede spaarders blijven. Eind 2013 stond een recordbedrag van 250 miljard euro op de spaarrekeningen. Argenta kon een aangroei optekenen van ruim 1 miljard euro op de gereglementeerde spaarrekeningen.

7.1.3. Voornaamste wettelijke wijzigingen

7.1.3.1. Gereglementeerde spaardeposito's

Op 27 september 2013 verscheen een koninklijk besluit dat de transparantie van de gereglementeerde spaarrekeningen moet verhogen. Dit koninklijk besluit omvat de volgende hervormingen:

▪ Trimestriële uitbetaling van de getrouwheidspremie

De getrouwheidspremie, die bovenop de basisrente wordt gegeven voor tegoeden die minstens twaalf maanden op de rekeningen blijven, zal voortaan op trimestriële basis uitbetaald worden. De basisinteressen blijven jaarlijks betaalbaar op 1 januari. De nieuwe regeling werd voor het eerst geïmplementeerd op 1 oktober 2013.

▪ Meeneembaarheid van opgebouwde getrouwheidspremie tussen gereglementeerde spaarrekeningen bij dezelfde bank

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

▪ Calculator

Elke bank moet voorzien in een calculator, waarmee de cliënt kan nagaan wat de impact is op de getrouwheidspremie bij een geldopname of overschrijving van een gereglementeerde spaarrekening.

▪ Rentegarantie van drie maanden

Bij elke renteverhoging die een bank doorvoert, moet ze minstens drie maanden wachten vooraleer ze de rentevoet weer mag verlagen behalve als de ECB haar basisrentevoet in die periode van drie maanden verlaagt.

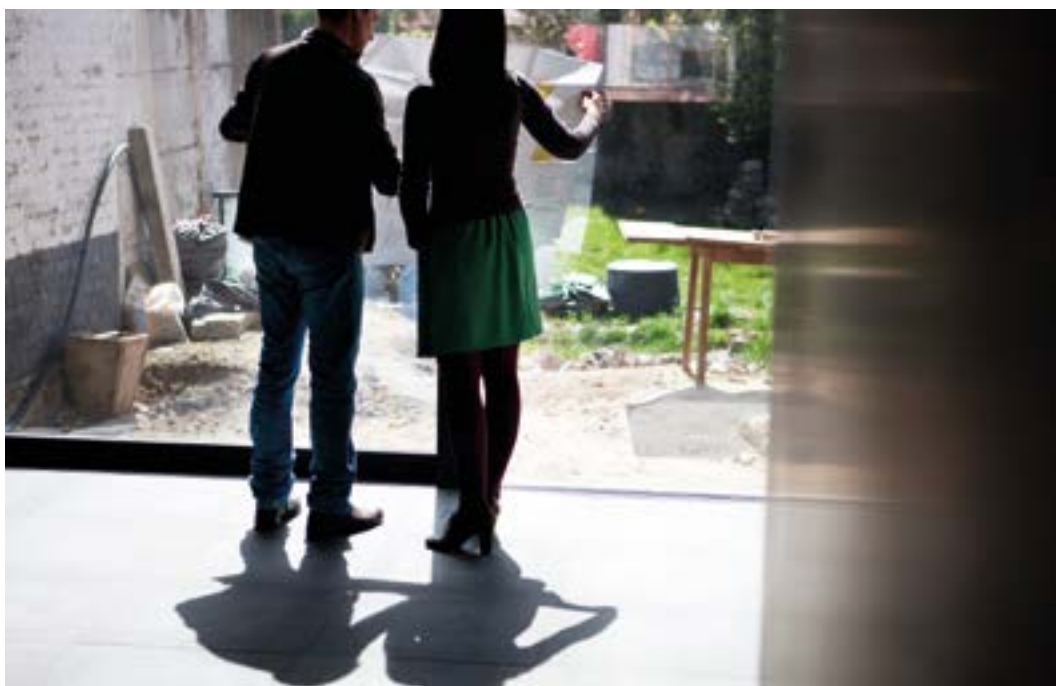
▪ Afschaffing van beperkende voorwaarden bij het openen van gereglementeerde spaarrekeningen

Speciale aanbiedingen voor 'nieuwe cliënten' en voor 'vers geld dat niet eerder bij dezelfde bank heeft gestaan' zijn niet langer toegestaan. Bij het openen van een gereglementeerde spaarrekening kan een bank wel nog steeds een minimuminleg vragen.

▪ Beperking van het maximaal aantal gereglementeerde spaarrekeningen

Om het aantal gereglementeerde spaarrekeningen voor de cliënten overzichtelijk te houden, is het aantal toegelaten gereglementeerde spaarrekeningen bij een bank beperkt tot zes.





7.1.3.2. Thematische volksleningen

Op 26 december 2013 werd de wet betreffende de thematische volksleningen gepubliceerd. Ze beoogt het langetermijnsparen via termijnrekeningen en kasbons aan te moedigen en zo kredietverlening op lange termijn aan socio-economisch en maatschappelijk verantwoorde projecten te vergemakkelijken.

7.2. Kredieten

7.2.1. België

In 2013 kende Argenta in België voor 2,2 miljard euro aan hypothecaire kredieten toe. Dat betekende een stijging met 26 % tegenover 2012, toen bijna 1,8 miljard euro werd gehaald.

De verkoop van hypotheekleningen werd beïnvloed door de historisch lage rentevoeten. Hierdoor konden competitieve tarieven aangeboden worden met het behoud van een interessante marge voor Argenta. De lage rentevoeten zetten consumenten ook aan tot herfinancieringen en shopgedrag. In combinatie met de prijspolitiek van Argenta zorgde dat voor een zeer druk en productief jaar.

Voor leningen op afbetaling kwam de totale productie in 2013 uit op 49 miljoen euro. Dat was minder dan in 2012, toen 61 miljoen euro werd gehaald. Het is een beleid van Argenta om vooral in te zetten op hypothecaire kredieten.

Er is een nieuw acceptatiebeleid voor kredieten van kracht sinds 25 november 2013. Het mikt op het versterken van de kwaliteit van de kredietportefeuille en legt de focus op het vermijden van wanbetalingen. Er is meer aandacht voor de terugbetalingscapaciteit van de kredietnemers.

7.2.2. Nederland

In Nederland trad in 2013 een belangrijke wijziging in de fiscale wet- en regelgeving in werking. Voor nieuwe hypothekeken is er een geleidelijke afbouw van de hypotheekrenteaf trek en voor nieuwe hypotheekleningen geldt er een verplichte aflossing van de schuld tijdens de looptijd. De productie nieuwe hypothekeken werd voor het overgrote deel gerealiseerd in leningen met een annuïtaire aflossing.

Het Bijkantoor Nederland boekte een mooi resultaat. In totaal werd voor 1,8 miljard euro aan nieuwe hypothekeken toegestaan. Tegelijk werd er voor ruim 700 miljoen euro afgelost. Dit was



inclusief gedeeltelijke aflossingen op de hypotheek en de reguliere aflossing in verband met de annuïteitenhypotheek. Met diverse maatregelen stimuleert de Nederlandse regering het aflossen van de hypotheekschuld, zodat er een gezonde verhouding is tussen de hypotheekschuld en de waarde van de woning.

Ook Argenta Assuranties is actief geweest op de Nederlandse hypotheekmarkt. Zij heeft in totaal 166 miljoen euro aan nieuwe hypotheektoestellen toegestaan. In tegenstelling tot het Bijkantoor Nederland heeft Argenta Assuranties hypotheekleningen met langere rentevaste perioden. Deze commerciële resultaten zijn opmerkelijk omdat ze gerealiseerd werden in een allesbehalve voorspoedige markt. Omwille van onzekerheden bij de Nederlandse bevolking omtrent de rol van de overheid in het woonbeleid zijn het aantal woningtransacties én de woningprijzen voor het vijfde jaar op rij gedaald.

7.3. Beleggingen

De portefeuille van deelbewijzen van Instellingen voor Collectieve Belegging (ICB's), geplaatst door de Vennootschap voor rekening van cliënten, groeide in 2013 aan met 264 miljoen euro of 16,4 %, tot een totaal van 1,874 miljard euro.

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

Over een periode van tien jaar is het Argenta Pensioenspaarfonds de nummer 1. In 2013 bedroeg de netto-aangroei van cliëntentegoeden 89,65

miljoen euro, waarmee het sterke cijfer van 2012 werd verbeterd. Ook Argenta Pensioenspaarfonds Defensive was succesvol. In 2013 stegen de inlagen met 22,3 miljoen euro. Ze naderen daarmee stilaan de kaap van 100 miljoen euro.

Argenta-Fund sicav is een beleggingsvennootschap met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht. Ze werd in 1987 opgericht. Het hoofddoel is de aandeelhouders een aantrekkelijk rendement verschaffen door te investeren in een selectie van roerende waarden, daarbij het door de cliënt gewenste risico in acht genomen. Elf compartimenten beleggen uitsluitend in aandelen, gespreid over verschillende landen, regio's en sectoren. Daarnaast telt de sicav één obligatiecompartiment en twee gemengde compartimenten die zowel in obligaties als in aandelen beleggen. In 2013 werd met Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief een nieuw compartiment gecreëerd.

Argenta-Fund of Funds sicav, opgericht eind 2009, is een beleggingsvennootschap met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht met vier compartimenten (Zeer Defensief, Defensief, Neutraal en Dynamisch). Het is een dakfonds, dat vooral belegt in rechten van deelneming van andere ICB's. Via Argenta Fund of Funds wil Argenta de belegger de mogelijkheid bieden om op een eenvoudige en transparante manier te beleggen in het zeer defensieve, defensieve, neutrale of dynamische compartiment volgens het door hen gekozen beleggersprofiel. Met een belegging in een van deze compartimenten realiseert de belegger een risicogewogen spreiding over diverse activaklassen. Het zeer defensieve compartiment werd eind augustus toegevoegd aan het gamma, waardoor Argenta nu voor alle beleggersprofielen een aanbod heeft.

“Op onze huisfondsen mogen we met recht en rede fier zijn. Beleggen doen we op een gezonde manier, en de cliënten pikken dit op.”

Matthieu De Coster,
productmanager Beleggingen





Argenta Fund sicav en Argenta Fund of Funds sicav zijn beide fondsen onder eigen beheer binnen Argenta. Ze worden beheerd door Argentabank Luxembourg. Eind december werd de kaap van 500 miljoen euro overschreden. Het totaal beheerd vermogen bedroeg op 31 december 504.414.000 euro.

Argenta Spaarbank verdeelt ook deelbewijzen van instellingen voor collectieve beleggingen in open architectuur. Ze distribueert ICB's die beheerd worden door Petercam nv, door Carmignac Gestion S.A., door Edmond de Rothschild Asset Management en door GS&P. Door de combinatie van eigen fondsen aangevuld met fondsen van geselecteerde partners gaat Argenta bewust voor een compact maar volledig aanbod.

Argenta Spaarbank verdeelt ook gestructureerde obligaties (*structured notes*) die worden uitgegeven door BNP Paribas nv, BNP Paribas Arbitrage Issuance bv en Securasset S.A. In 2013 waren er dertien nieuwe uitgiftes. In totaal werd er voor 165,4 miljoen euro verkocht, inclusief instapkosten. Op 31 december 2013 bedroeg de totale portefeuille gestructureerde obligaties 837,4 miljoen.

Bij de vastrentende producten worden sinds begin december 2013 de minder populaire looptijden van 1 en 7 jaar niet meer aangeboden als kasbon. Dit is ook het geval voor het achtergesteld certificaat met een looptijd van 7 jaar.



7.4. Impact van het algemeen financieel-economisch kader

Argenta Spaarbank kan, net als vorig jaar, over 2013 uitstekende resultaten publiceren. De kernactiviteit bleef stevig groeien.

De toename van de aangetrokken gelden op de balans was sterker dan in 2012. Als gevolg van de lage rentestanden was er opnieuw een verdere, doch minder uitgesproken, overgang van kasbons naar spaarrekeningen.

De portefeuille van hypotheke aan particulieren kende een gevoelige toename. Bovendien bleef hij van zeer goede kwaliteit. Het beleggingsbeleid blijft voorzichtig. Argenta begint zich ook te richten op leningen aan lokale overheden en lokale projecten.

Argenta blijft, zowel om het inkomen als om het productaanbod voor cliënten te diversifiëren, de pijler Beleggen promoten. De productie van fondsen is gestegen. Door het langzame herstel van de globale economie heeft ook de belegger de weg teruggevonden naar de beurs.

De uitstekende commerciële resultaten zorgden, net als in 2012, voor een sterke toename van de winst. De winst steeg na het topjaar 2012, ondanks de zware bankenheffingen, tot het hoogste peil ooit in de geschiedenis van Argenta. Door de toevoeging van de winst aan de reserves kan het eigen vermogen verder stijgen.

De solvabiliteits- en liquiditeitsratio's evolueerden ook gunstig.

7.5. Rating

Eind 2013 herbevestigde Standard & Poor's de rating BBB+/A-2 van Argenta Spaarbank, met een blijvend stabiele outlook. De liquiditeits- en kapitaalpositie, de winstgevendheid, het conservatieve risicobeleid en het matig systemisch belang in het Belgische banksysteem blijven de belangrijkste sterktes van Argenta Spaarbank.



8. Beschrijving van de activiteiten van de Verzekeringspool



Argenta Assuranties vormt samen met haar dochtervennootschappen de Verzekeringspool van Argenta. Voor een situering van de activiteiten van de Verzekeringspool in het geheel van de Groep, zie sectie 4.

Argenta Assuranties is in 2013 verder gegroeid. In het door Assuralia opgestelde overzicht is Argenta Assuranties in 2012 in België opgeklimmen tot de tiende plaats op de ranglijst van de verzekeraars gemeten naar incasso. Voor levensverzekeringen komt Argenta Assuranties in België op de zevende plaats.

Argenta Assuranties biedt in België een uitgebreid assortiment aan voor particuliere cliënten. Voor andere doelgroepen en speciale verzekeringen werkt de maatschappij samen met Baloise Insurance. In Nederland biedt Argenta-Life Nederland overlijdensrisicoverzekeringen aan en beheert het de tot eind 2012 opgebouwde portefeuille spaarhypotheekpolissen.

Argenta voert frequent testen uit om de degelijkheid van de voorzieningen, die worden aangelegd om toekomstige verplichtingen te kunnen nakomen,

te toetsen. Analyses van de *embedded value*-, de *combined ratio*-, de *value new business*- en de *profit*testen bieden een goed stuurmiddel voor de rentabiliteit en risicobeheersing voor schade- en levensverzekeringen. Argenta anticipeert op het nieuwe regelgevende Solvency II-kader door deel te nemen aan QIS (*Quantitative Impact Study*)-oefeningen en ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), in Nederland en in België.

8.1. Levensverzekeringen België

In 2013 bleef de portefeuille stabiel. Het volume in nieuwe contracten daalde tot 590 miljoen euro. De terugval ten opzichte van 2012 is te verklaren door de lagere rente op de internationale financiële markten. Vooral in de tak 21-verzekeringen kende Argenta Assuranties een terugval van het nieuw geïnvesteerde volume van 639 miljoen euro naar 330 miljoen euro (inclusief reserveoverdrachten). Deze daling werd deels gecompenseerd door een stevige groei in de tak 23-beleggingsverzekeringen. De productie (inclusief transfers uit bestaande contracten) groeide van 207 miljoen euro in 2012

tot 260 miljoen euro in 2013. De verkoop van levensverzekeringen past in het kader van 'Gezond Sparen en Beleggen'.

Levensverzekeringen vormen een belangrijke component in adviesgesprekken over vermogensoverdracht en successieplanning. Argenta's kantoorhouders en specialisten kaderen deze contracten steeds meer in een breed adviesgesprek.

De overlijdensdekkingen (schuldsaldoverzekeringen), die doorgaans gerelateerd zijn aan de verkoop van kredieten door Argenta Spaarbank, kenden een exponentiële groei.

Tak 23 bekroond met Decavi-trofee



In 2013 werd Argenta Assurantis gekroond met een trofee DECAVI® voor levensverzekeringen. De erkenning werd bekomen in de categorie 'tak 23-fondsen van het type Medium en High Risk' met Argenta Fund Plan Farma-Chemie. Behalve met de intrinsieke verdiensten van het betrokken fonds hield de jury ook rekening met de representativiteit van de verzekeraar op de Belgische markt.

Tak 21-productgamma versterkt met product zonder eindvervaldag: Argenta Life Plan (ALP).

De cliënten van Argenta hadden behoefte aan een product met een lange looptijd. Argenta introduceerde in augustus 2013 een nieuw product, Argenta Life Plan, met als voornaamste kenmerk een product zonder einddatum (*open end*). Er werd al voor meer dan 100 miljoen euro ingetekend.

8.1.1. Winstdeling

Voor bepaalde levensverzekeringen die op 31 december 2013 nog liepen, wordt een winstdeling voorgesteld, mits voldaan wordt aan een aantal criteria.

| garantierente | Winstdeling 2013 | Brutorendement 2013 |
|---------------|------------------|---------------------|
| 1,80 % | 1,10 % | 2,90 % |
| 2,00 % | 0,90 % | 2,90 % |
| 2,10 % | 1,10 % | 3,20 % |
| 2,25 % | 0,65 % | 2,90 % |
| 2,30 % | 0,60 % | 2,90 % |
| 2,40 % | 0,55 % | 2,95 % |
| 2,60 % | 0,40 % | 3,00 % |
| 2,75 % | 0,25 % | 3,00 % |
| 2,80 % | 0,20 % | 3,00 % |

Voor aanvullende stortingen in Kapitaal Plus geldt een garantierente van 1 % en een winstdeling van 0,40 %. Voor levensverzekeringen met een garantierente van 3,00 % tot en met 4,75 % wordt er voor 2013 geen winstdeling uitgekeerd.

8.2. Schadeverzekeringen België

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen groeide verder. Het incasso kwam uit op 110 miljoen euro.



“Met enige fierheid mogen wij het opklommen van Argenta Assurantis naar de tiende plaats van de Belgische verzekeraars beschouwen als een bekroning van onze dagelijkse inspanningen om onze cliënten en kantoorhouders nog beter te bedienen”

Edmond Es,
directeur Verzekeringen

In januari bereikte de portefeuille een totaal van 100.000 autopolissen. Eind 2013 was het totaal aantal polissen 108.200, een stijging van 12 %.

De tarieven waarborg BA Auto werden verhoogd met 5 % in 2013. Het gaat om een generieke premiestijging.

Argenta Assuranties is een belangrijke aanbieder van individuele hospitalisatieverzekeringen. De maatschappij volgde in 2013 de consumptie-index om de premies aan te passen.

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

8.3. Levensverzekeringen Nederland

Argenta-Life Nederland is de Nederlandse levensverzekeraar van Argenta. Argenta startte in 2005 op de Nederlandse levensverzekeringsmarkt met het aanbieden van een spaarverzekering, die gelinkt werd aan de door Bijkantoor Nederland aangeboden Argenta hypotheeklening. Vanaf 2013 werd het afsluiten van aflosvrije hypotheekleningen en spaarhypotheekleningen fiscaal ontmoedigd ten voordele van lineaire en annuïtaire hypotheekleningen.

Argenta-Life Nederland vernieuwde zijn product 'Overlijdensrisicoverzekering' en maakte het competitiever. Deze heroriëntatie zorgde voor een snelle en rendabele groei. Argenta beheerde eind 2013 een portefeuille van 27.457 polissen.

8.4. Levensverzekeringen Luxemburg

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

8.5. Impact van het algemeen financieel-economisch kader

Argenta Assuranties kende in 2013 een verdere groei. Bij de levensverzekeringen daalde het incasso. De lage rentestanden maakten het sparen op termijn minder aantrekkelijk. De portefeuille bleef stabiel.

De tak 23-verzekeringen kenden een forse groei. De belegger vond de weg naar de beurs terug. Om toekomstige uitkeringen te garanderen, herbelegt de maatschappij een deel van de ontvangen premies. Hierbij houdt ze vast aan de regels van de financiële beleidslijn.

Sinds 2011 moet de Vennootschap bijdragen aan de depositobeschermingsregeling. Deze heffing bedroeg 3,2 miljoen euro in 2012 en 4 miljoen in 2013, naast de abonnementstaks van 1,6 miljoen. De administratiekosten werden onder controle gehouden.

De Vennootschap voldoet ruim aan alle solvabiliteitsvereisten. De overstap naar het nieuwe solvabiliteitskader Solvency II met onder meer een uitgebreide ORSA wordt intussen verder uitgewerkt. Zie ook 19.2.

Argenta Assuranties realiseerde een aanzienlijke winststijging. Het positieve resultaat liet toe extra voorzieningen aan te leggen voor levens-, hospitalisatie- en autoverzekeringen. En aan polishouders een winstdeling toe te kennen die tot de beste in de Belgische markt hoort en de eigenvermogenspositie te versterken.



9. Internationaal netwerk

9.1. Gegevens betreffende het bestaan van bijkantoren

De Venootschap noch Argenta Assuranties hebben bijkantoren. Argenta Spaarbank heeft sinds 2003 een bijkantoor in Nederland. Het is gevestigd in Breda, Essendonk 30. In april 2006 werd de nieuwe productie van hypotheke ook effectief bij het Nederlandse bijkantoor ondergebracht, naast de al bestaande bancaire activiteiten.

9.2. Gegevens betreffende buitenlandse venootschappen van de Argenta Groep

9.2.1. Buitenlandse dochtervenootschappen van Argenta Spaarbank

Argentabank Luxembourg is een Luxemburgse kredietinstelling, die zich sinds 2011 nog uitsluitend toelegt op haar activiteit als fondsenbeheerder en administratief agent.

Argentabank Luxembourg beperkt zich sinds 2011 tot een aantal institutionele cliënten waarvoor ze de effectenbewaring verzorgt, voor zover die werden uitgegeven door haarzelf of door Argenta Nederland.

Argentabank Luxembourg behoudt momenteel ook haar rol als betaalagent voor de eigen obligaties. Deze portefeuille is, gezien de stopzetting van nieuwe emissies, uitdovend en zal volledig verdwijnen in 2014.

De activiteit als retailbank werd stopgezet.

Argenta Nederland is een emissie-vehikel naar Nederlands recht. Haar activiteit beperkt zich tot het beheer van een vroeger uitgegeven obligatielening van 50 miljoen euro die midden 2014 op eindvervaldag komt.

9.2.2. Buitenlandse dochtervenootschappen van Argenta Assuranties

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

Argenta Life Luxembourg had het statuut van Luxemburgse verzekeringsonderneming. In het laatste kwartaal van 2013 werd de laatste levensverzekering terugbetaald. In 2014 wordt gestart met de liquidatie van deze maatschappij.

9.2.3. Buitenlandse collectieve beleggingsinstellingen, gepromoot door Argenta Spaarbank

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

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



10. Toelichting jaarrekeningen

10.1. Bespreking van de enkelvoudige jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep over het boekjaar 2013

Het balanstotaal van de Vennootschap is met 55.389.339 euro gestegen en bedraagt 871.089.418 euro.

Naast de financiële vaste activa onder de vorm van participaties in verbonden ondernemingen ten bedrage van 848.602.671 euro beschikt de Vennootschap over 22.486.747 euro vlottende activa.

In juni 2013 werd een tussentijds dividend uitgekeerd van 46.544.944 euro. Er werd ook een kapitaalsverhoging uitgevoerd van 46.902.514 euro.

De te bestemmen winst van het boekjaar bedraagt 74.117.984 euro. Voorgesteld wordt om deze als volgt te verdelen:

| | |
|--|-----------------|
| - toevoeging aan de wettelijke reserves: | 3.705.899 euro |
| - toevoeging aan de overige reserves: | 49.973.396 euro |
| - uit te keren winst : | 20.438.689 euro |

Na de voorgestelde winstverdeling bedraagt het eigen vermogen 847.695.148 euro volgens de balans per 31 december 2013.

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

10.2. Bespreking van de geconsolideerde jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep over het boekjaar 2013

10.2.1. Balans en resultatenrekening

Het geconsolideerd balanstotaal bedraagt 35.416.111.377 euro. Dat betekent een daling met 101.092.972 euro of 0,28 %.

De geconsolideerde winst van het boekjaar bedraagt 157.382.574 euro. Dit betekent een stijging van de winst met 42,71 % tegenover vorig jaar.

De renteopbrengsten dalen beperkt met 4,87 % tot 1.141.589.010 euro.

De rentekosten dalen met 28,15 % en bedragen 568.435.613 euro.

De premies en andere opbrengsten verzekeringen (inclusief herverzekering) dalen tot 659.615.858 euro.

De technische kosten verzekeringen (inclusief herverzekering) dalen ook tot 725.825.631 euro.

De ontvangen provisies van 70.624.454 euro zijn 9,22 % hoger dan vorig jaar. De betaalde provisies stijgen met 7.521.865 euro of 4,75 % tot 165.868.603 euro.

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

De bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen zijn met 14,26 % toegenomen en bedragen nu 53.089.334 euro.

De overige beheerskosten stijgen met 15,18 % tot 127.538.920 euro.

10.2.2. Eigen vermogen en ratio's

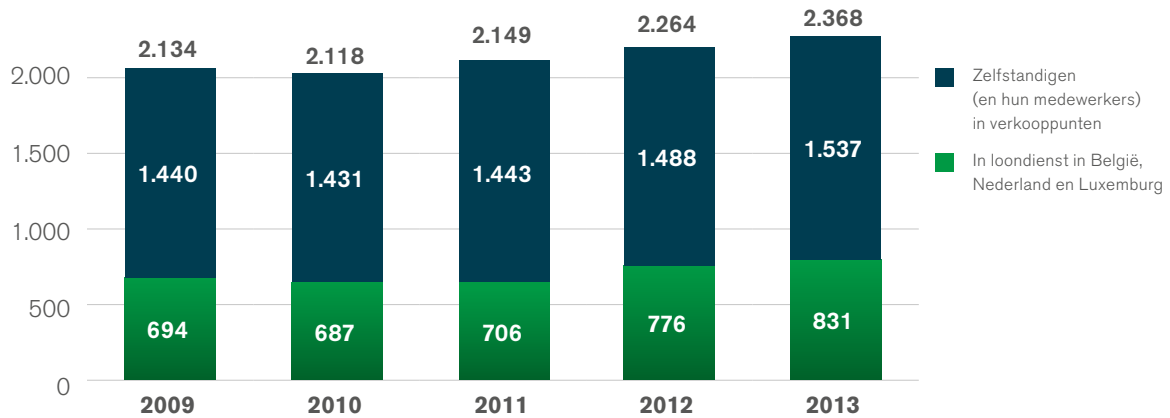
Na de voorgestelde winstverdeling bedraagt het eigen vermogen 1.549.287.764 euro volgens de balans per 31 december 2013. Vergeleken met 1.411.987.069 euro per 31 december 2012 is dat een toename met 9,72 %.

De Tier 1-ratio bedraagt 16,9 % en de leverage ratio 4,33 %.

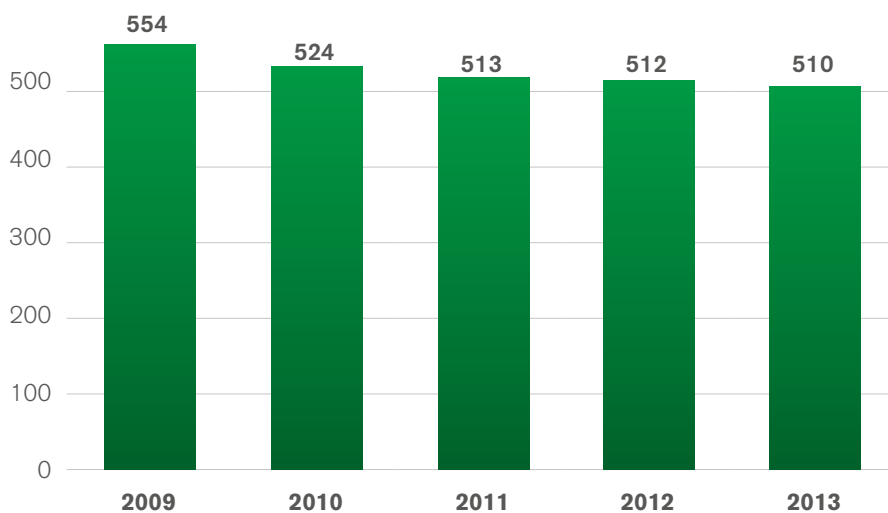


11. Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

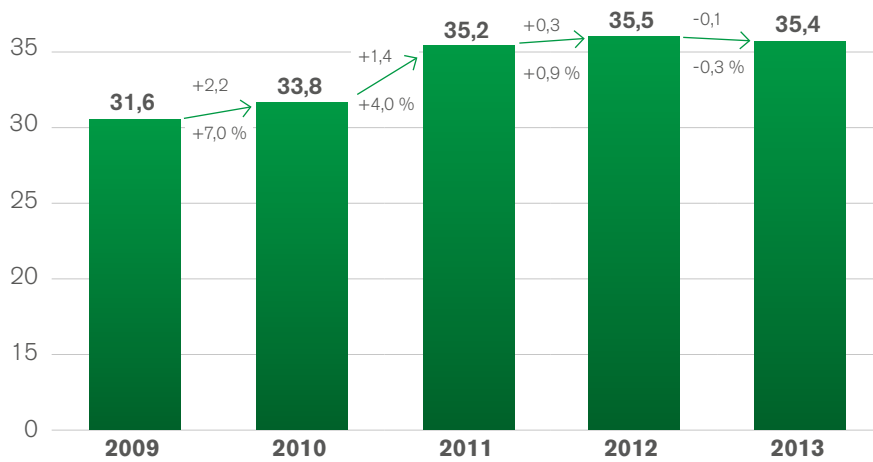
Medewerkers



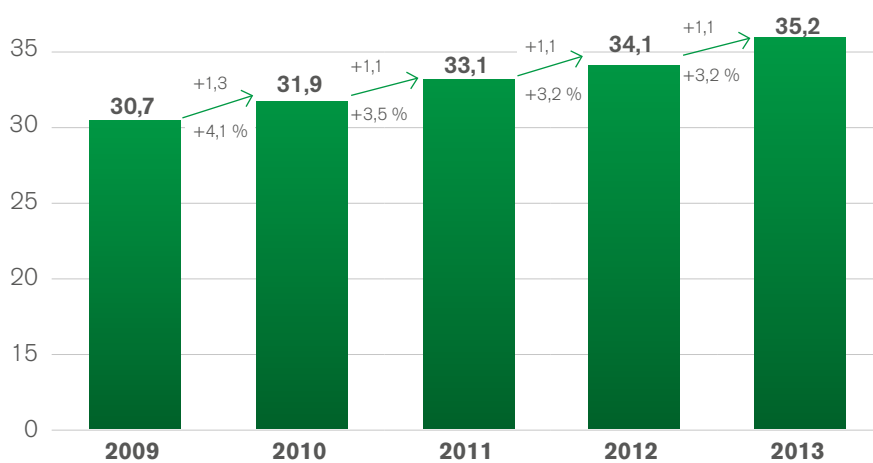
Aantal verkooppunten in België



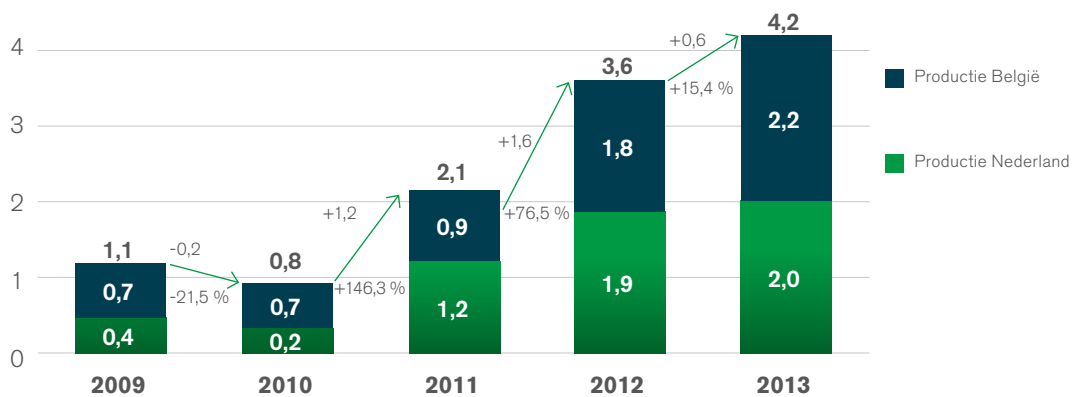
Geconsolideerd balanstotaal (in miljard euro)



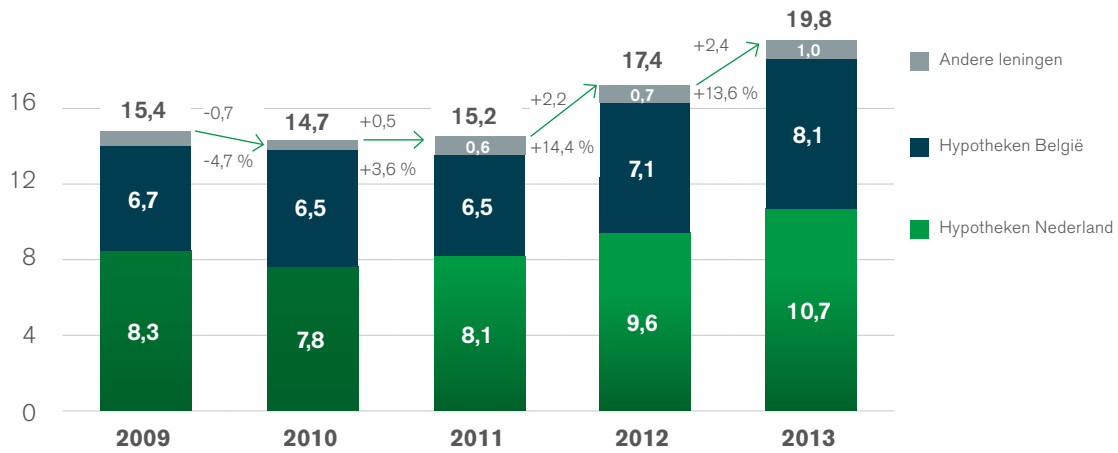
Ingezamelde gelden van het publiek (in miljard euro)



Productie hypotheken (in miljard euro)



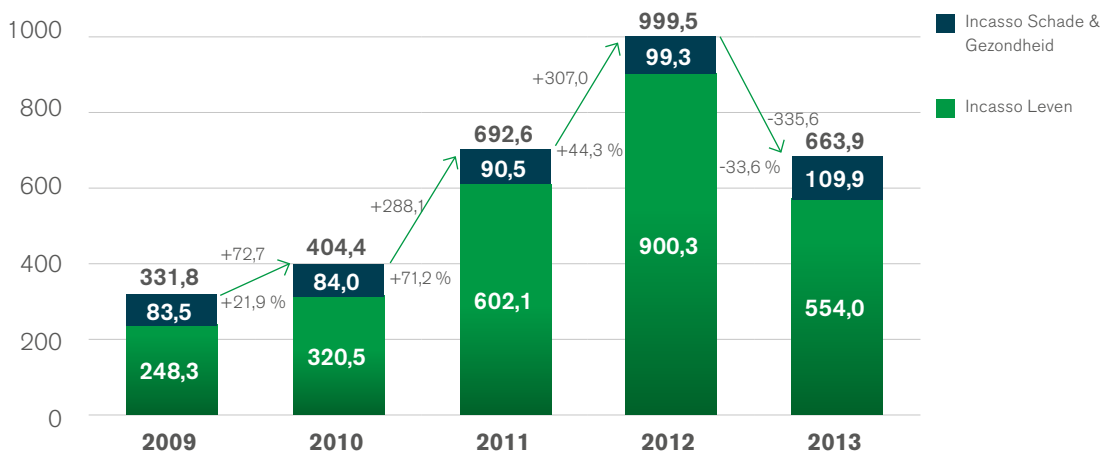
Kredieten aan particulieren (in miljard euro)



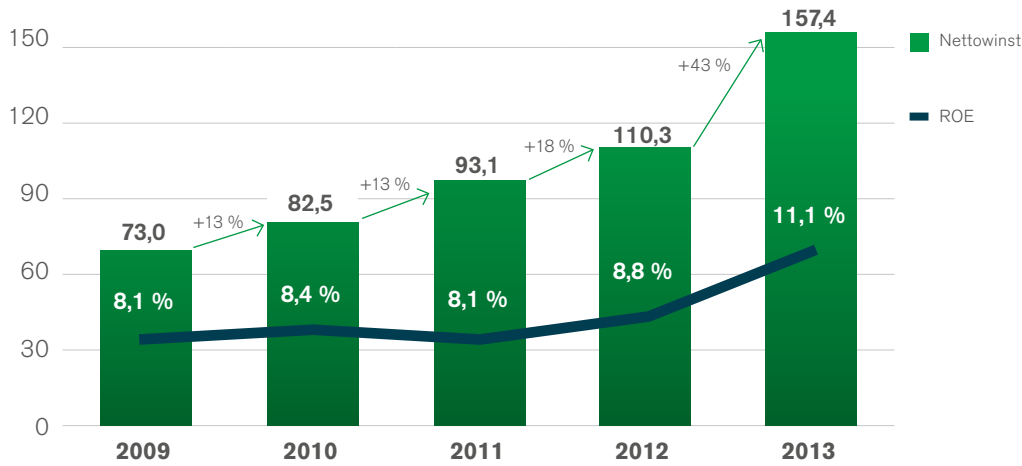
Obligaties en andere vastrentende effecten in beleggingsportefeuille (in miljard euro)



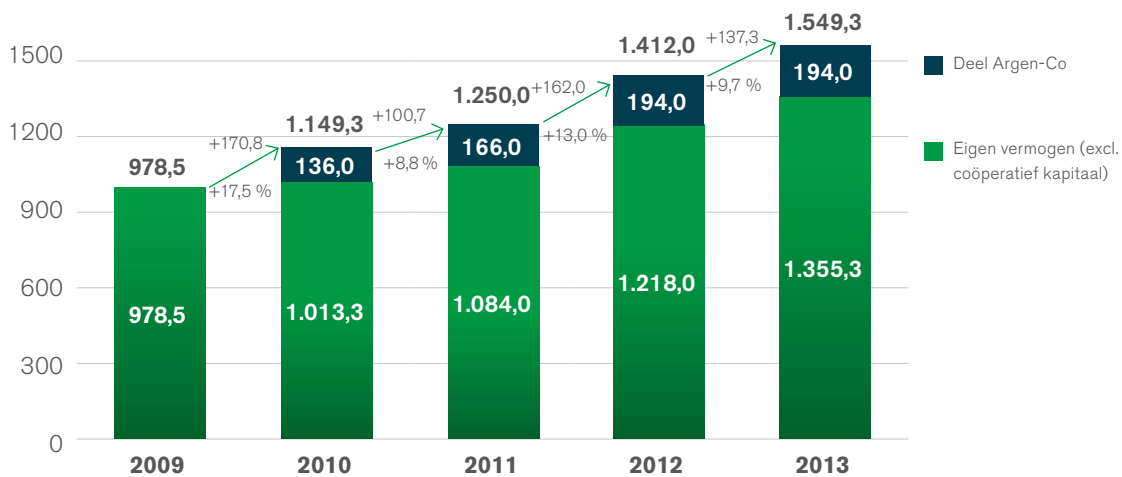
Incasso verzekeringen (in miljoen euro)



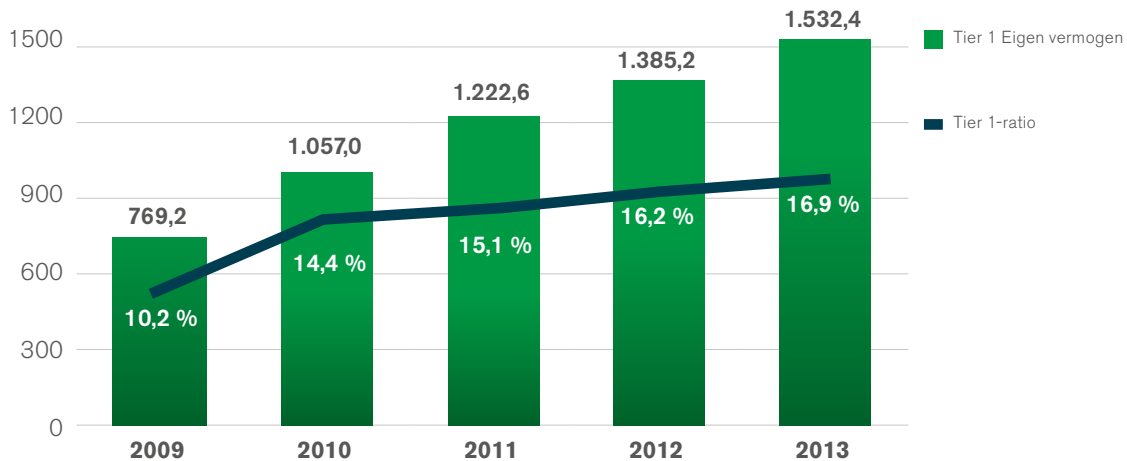
Nettowinst en ROE (in miljoen euro)



Eigen vermogen op balans (in miljoen euro)

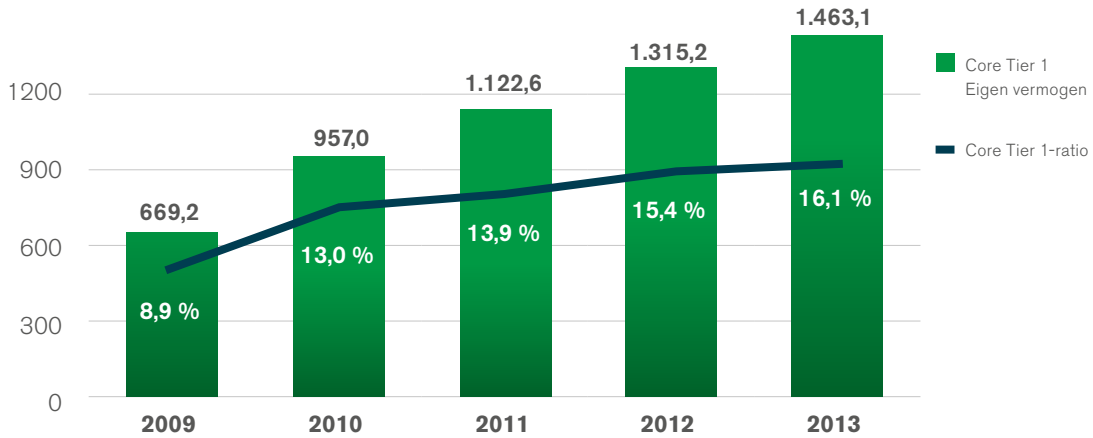


Tier 1 eigen vermogen en ratio (in miljoen euro)



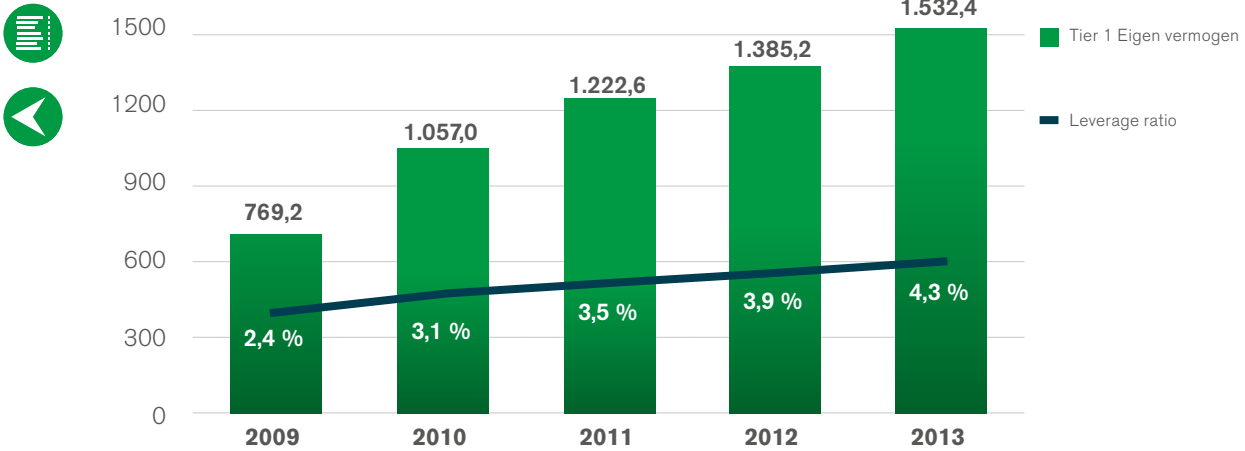
Sinds 2011 wordt de Tier 1-ratio op een strengere wijze berekend dan voorheen en worden met name de gewogen risico's voor de verzekeraar bekomen door het Solvency I-kapitaal te vermenigvuldigen met 12,5 (cf. 8 %-regel bij bankactiviteit).

Core Tier 1 eigen vermogen en ratio (in miljoen euro)



Sinds 2011 wordt de Core Tier 1-ratio op een strengere wijze berekend dan voorheen en worden met name de gewogen risico's voor de verzekeraar bekomen door het Solvency I-kapitaal te vermenigvuldigen met 12,5 (cf. 8 %-regel bij bankactiviteit).

Tier 1 eigen vermogen en leverage (in miljoen euro)





Raad van bestuur

Van links naar rechts: Jean Paul Van Keirsbilck, Dirk Van Dessel, Dirk Van Rompuy, Emiel Walkiers, Marie Claire Pletinckx, Johan Heller (zittend), Bart Van Rompuy, Jan Cerfontaine, Walter Van Pottelberge, Elke Vanderhaeghe, Geert De Haes, Geert Ameloot, Gert Wauters, Marc Mathijssen en Marc De Moor.

12. Corporate governance

12.1. Samenstelling en werking van de raden van bestuur van de Argenta Groep

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

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

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

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

Voor bestuurders geldt een leeftijdsgrens:

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

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

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

De onafhankelijke bestuurders in de raad van bestuur van de Vennootschap zijn ook lid van de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Alle raden van bestuur van

de Groep hebben daardoor dezelfde onafhankelijke bestuurders. Zij moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in art. 526^{ter} W.Venn.

Op de algemene vergadering van 25 april 2014 zal een einde komen aan het bestuursmandaat van de heer Jean Paul Van Keirsbilck, die twaalf jaar lang als onafhankelijk bestuurder deel uitmaakte van de raden van bestuur van de Vennootschap, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. De heer Van Keirsbilck was ook voorzitter van het audit, risk en compliance comité van de Argenta Groep. Met toepassing van art. 526^{ter}, 2° W.Venn. kan een onafhankelijk bestuurder niet meer dan drie opeenvolgende mandaten als niet-uitvoerend bestuurder in de raad hebben uitgeoefend, zonder dat dit tijdvak langer mag zijn dan twaalf jaar.

De taakverdeling tussen de raden van bestuur en de wisselwerking met de verschillende comités (zie hierna sectie 12.2 en 12.3) is gedocumenteerd in het Memorandum Internal Governance.

12.1.1. Vergaderingen van de raden van bestuur

12.1.1.1. De Vennootschap

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

12.1.1.2. De Argenta Groep

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

12.1.2. Geschiktheid en evaluatie

Op 22 oktober 2013 keurde de raad het Handvest 'Geschiktheid Sleutelfunctionarissen' goed. Dit handvest is opgemaakt voor de Argenta Groep, inclusief de buitenlandse dochtermaatschappijen Argenta-Life Nederland en Argentabank Luxembourg. Het handvest beschrijft de



governance en het gestructureerd kader dat Argenta heeft opgezet om de geschiktheid van de sleutelfunctionarissen te verzekeren.

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

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

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

Om een kwaliteitsvolle evaluatie van de raad van bestuur uit te voeren, heeft Guberna een *Board Effectiveness Tool* ontwikkeld. Deze evaluatiemethodiek is het resultaat van jarenlang diepgaand wetenschappelijk onderzoek, aangevuld met de visie van praktijkdeskundigen en een internationale vergelijking van de *corporate governance*-codes. Dit instrument wordt bovendien permanent bijgestuurd op basis van de expertise van het Guberna-team en de feedback van zijn leden. In essentie vertrekt deze methodiek vanuit de toegevoegde waarde die een raad van bestuur geacht wordt te leveren en ontwikkelt zij de twee pijlers waarop het vermogen van de raad berust om deze toegevoegde waarde te creëren. De eerste pijler is een optimale invulling van de rol van de raad van bestuur. De tweede pijler betreft een doeltreffende besluitvorming. De analyse van Guberna verloopt via deze twee assen die op hun beurt diverse bestuursaspecten groeperen. Samen

vormen ze een krachtige hefboom voor de kwaliteit en de relevantie van de raad van bestuur.

Uit de evaluatie werden conclusies getrokken voor de verdere werking van de raad. Deze conclusies werden en worden geïmplementeerd.

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

12.2. Audit, risk en compliance comité

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

Met een beslissing van 24 september 2013 heeft de raad van bestuur van de Vennootschap de opdracht van het auditcomité uitgebreid. Daarbij werd de gedetailleerde besprekingen van risk- en compliance-onderwerpen, die tot dan plaatsvonden in de raad van bestuur, toegewezen aan het comité. Op de raad van bestuur wordt zo meer ruimte gecreëerd voor de behandeling van de strategie, de marktpositie, HR en distributie. Naar aanleiding van deze uitbreiding van bevoegdheden werd ook de naam van het comité aangepast tot audit, risk en compliance comité (hierna *het comité*).

Het comité bestaat uit leden van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het gaat in het bijzonder om de onafhankelijke leden, een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt en de voorzitter van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het comité wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.



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

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

Het comité steunt vooral op de onderzoeken en rapporten van de interne afdeling. Deze afdeling heeft haar werkzaamheden zo gepland dat alle bedrijfsactiviteiten minstens eenmaal om de vier jaar worden doorgelicht. Verder worden ook rapporten van de commissaris, het actuaariaat, de risk- en de compliance-afdeling in het comité besproken. Het is belangrijk dat deze afdelingen in volle onafhankelijkheid kunnen werken en rapporteren. Het comité ziet erop toe dat dit ook zo gebeurt en dat de medewerkers van deze afdelingen over de nodige competenties en ervaring beschikken. In de meeste gevallen wordt aan een rapport een lijst van aanbevelingen toegevoegd. Het comité ziet erop toe dat deze aandachts- en actiepunten door het management worden onderschreven en dat de uitvoering ervan binnen een redelijke termijn geschiedt. Elke aanbeveling krijgt daarom een

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

12.3. Remuneratiecomité

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

Het remuneratiecomité is samengesteld uit drie leden, namelijk een onafhankelijk lid van de raad van bestuur van de Vennootschap, een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt en de voorzitter van de raad van bestuur van de Vennootschap. Het wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder.

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



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

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

Het comité heeft in 2013 vastgesteld dat de beloning van de niet-uitvoerende bestuurders uitsluitend bestaat uit een vaste maandelijks vergoeding, aangevuld met een vast bedrag per bijgewoond comité dat binnen de raad van bestuur werd opgericht. Het comité stelt vast dat de beloning zo strookt met het door Argenta vastgestelde beloningsbeleid, en met de bedrijfsstrategie, de doelstellingen, de waarden en de langetermijnbelangen van de instelling. De beloning is evenmin van die aard dat ze een belangenconflict tussen de niet-uitvoerende bestuurders en de instelling zou kunnen creëren.

Het comité heeft in 2013 verder vastgesteld dat de beloning van de uitvoerende bestuurders uitsluitend bestaat uit een vaste maandelijks vergoeding, aangevuld met een premiebijdrage in twee groepsverzekeringen: namelijk de vorming van een aanvullend pensioenkapitaal en verzekering tegen arbeidsongeschiktheid. De vaste basisbeloning weerspiegelt in de eerste plaats de relevante beroepservaring en organisatorische verantwoordelijkheden, zoals die uiteengezet werd in de functieomschrijving die deel uitmaakt van het mandaat als uitvoerend bestuurder. Er is geen enkele variabele beloning die afhankelijk is van prestatiecriteria.

Het comité heeft vastgesteld dat de beloning van de uitvoerende bestuurders strookt met het door Argenta vastgestelde beloningsbeleid, en met de bedrijfsstrategie, de doelstellingen, de waarden en de langetermijnbelangen van de instelling. De beloning is evenmin van die aard dat ze een

belangenconflict tussen de uitvoerende bestuurders en de instelling zou kunnen creëren.

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

12.4. Samenstelling van de directiecomités van de Argenta Groep

Het directiecomité van de Vennootschap bepaalt de krijtlijnen waarbinnen de verschillende groepsvennootschappen hun activiteiten en hun verantwoordelijkheden kunnen uitoefenen. De directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep (zie tabel sectie 17), vergaderden het afgelopen jaar regelmatig over diverse relevante onderwerpen.

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

De directiecomités van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties hebben daarnaast een gemeenschappelijk lid, dat verantwoordelijk is voor ICT (CIO – *chief information officer*).

Zowel Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties hebben directieleden die geen deel uitmaken van andere directiecomités van de Argenta Groep. Ze zijn verantwoordelijk voor het productmanagement en de operaties van het bank- respectievelijk het verzekeringsbedrijf (COO Bank respectievelijk COO Verzekeringen – *chief operating officer*). Bij Argenta Spaarbank maken aldus de COO Bank en de COO Nederland deel uit van het directiecomité. Bij Argenta Assuranties maakt de coo Verzekeringen deel uit van het directiecomité.

Het directiecomité van Argenta Assuranties wordt samengesteld uit uitvoerende bestuurders die een



uitgesproken verzekeringstechnische ervaring of een uitgesproken voor het verzekeringsbeheer nuttige doch niet noodzakelijk verzekeringstechnische opleiding en / of ervaring hebben en duidelijk blijken hebben gegeven van leidinggevende kwaliteiten.

Uitvoerende bestuurders kunnen uitsluitend als natuurlijk persoon worden aangesteld.

12.5. Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep

De bezoldiging van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders van de vennootschappen van de Argenta Groep wordt vastgesteld door de respectievelijke raden van bestuur, op voorstel van het remuneratiecomité. Ze wordt ter bekrachtiging voorgelegd aan de algemene vergadering van de respectievelijke vennootschappen. De bekrachtiging van de vergoedingen die werden genoten over het jaar 2013, gebeurde met unanimité van de aandeelhouders Investar nv (de familiale holding die de belangen van de familie Van Rompuy bundelt).

12.5.1. Bezoldiging van de niet-uitvoerende bestuurders

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

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

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

De vergoeding van alle niet-uitvoerende bestuurders wordt betaald door de Vennootschap en via de

'Overeenkomst van Kostendelende Vereniging' omgeslagen over alle vennootschappen van de Argenta Groep waarin de betrokken bestuurder een mandaat heeft.

12.5.2. Bezoldiging van de uitvoerende bestuurders

De uitvoerende bestuurders genieten een vaste jaarlijkse vergoeding. Ze ontvangen geen enkele vorm van variabele vergoeding. De vergoeding omvat geen elementen die kunnen aanzetten tot het nastreven van kortetermijndoelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn. De vergoeding beantwoordt aan hetgeen werd bepaald in het Reglement van de CBFA van 8 februari 2011 over het beloningsbeleid van financiële instellingen.

De vergoeding is dezelfde voor alle leden van de directiecomités, met uitzondering van de voorzitter.

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

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

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

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

In 2013 bedroeg het basissalaris van de heer Johan Heller (CEO van de Argenta Groep en voorzitter van de directiecomités van de Vennootschap, Argenta Spaarbank en Argenta Assurantis) 394.800 euro. De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid bedroeg 55.875 euro. Dit is een stijging van 10 % vergeleken met 2012.



In 2013 bedroeg de totale directe bezoldiging van de uitvoerende bestuurders / directiecomitéleden van de Argenta Groep, exclusief deze van de CEO, 1.879.200 euro. De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid voor de directiecomitéleden, exclusief deze van de CEO, bedroeg 139.266 euro. Dit is een stijging van 7 % vergeleken met 2012.

De mediaan van het basissalaris binnen de Vennootschap in 2013 bedraagt 48.700 euro. De mediaan van de loonstijging ten opzichte van 2012 bedraagt 3,20 %.

Er werden in 2013 geen indiensttredingsbonussen of opzegvergoedingen aan bestuurders of leden van het directiecomité uitbetaald.

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

De termijn van 18 maanden wordt herleid tot:

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



13. Individueel overzicht van de vennootschappen van de Argenta Groep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

BELEIDSHOLDING

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

Argenta Spaarbank

KREDIETINSTELLING

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

Argenta Spaarbank nv heeft een bijkantoor in Nederland: Bijkantoor Nederland

Essendonk 30,
NL - 4824 DA Breda

Argenta Assuranties

VERZEKERINGSONDERNEMING

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

Argentabank Luxembourg

KREDIETINSTELLING

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

Argenta Life Luxembourg

LEVENSVERZEKERINGSONDERNEMING

(tot 25 november 2013)
naamloze vennootschap
27, Boulevard du Prince Henri
L - 1724 Luxembourg
R.C. Luxembourg B 36509

Argenta Nederland

BEHEERMAATSCHAPPIJ

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

Argenta-Life Nederland

LEVENSVERZEKERINGSONDERNEMING

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



14. Raden van bestuur ⁽¹⁾

| | Argenta Groep | Argenta Spaarbank | Argenta Assuranties | Argenta Nederland | Argenta-Life Nederland | Argentabank Luxembourg | Argenta Life Luxembourg | Argenta-Fund | Argenta Fund of Funds |
|--|---------------|-------------------|---------------------|-------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|-----------------------|
| Voorzitter: | | | | | | | | | |
| Jan Cerfontaine | | | | | | | | | |
| Johan Heller | | | | | | | | | |
| Stefan Duchateau | | | | | | | | | |
| Leden: | | | | | | | | | |
| Emiel Walkiers | | | | | | | | | |
| Raco bvba ⁽²⁾ | | | | | | | | | |
| Advaro bvba ⁽³⁾ | | | | | | | | | |
| Jean Paul Van Keirsbilck ⁽⁴⁾ | | | | | | | | | |
| Ter Lande Invest nv ⁽⁵⁾ | | | | | | | | | |
| MC Pletinckx bvba ⁽⁶⁾ | | | | | | | | | |
| Johan Heller | | | | | | | | | |
| Geert Ameloot | | | | | | | | | |
| Gert Wauters | | | | | | | | | |
| Dirk Van Dessel | | | | | | | | | |
| Geert De Haes | | | | | | | | | |
| Marc De Moor | | | | | | | | | |
| Marc Mathijssen | | | | | | | | | |
| Cristal Investment S.à.r.l. ⁽⁷⁾ | | | | | | | | | |
| Stefan Duchateau | | | | | | | | | |
| Michel Waterplas | | | | | | | | | |
| Edmond Es | | | | | | | | | |

⁽¹⁾ volgens de Belgische respectievelijk de Luxemburgse handelswetgeving. Voor ALN te lezen als raad van commissarissen.

⁽²⁾ met als vaste vertegenwoordiger Bart Van Rompuy

⁽³⁾ met als vaste vertegenwoordiger Dirk Van Rompuy

⁽⁴⁾ zetelend als onafhankelijk lid

⁽⁵⁾ met als vaste vertegenwoordiger Walter Van Pottelberge, zetelend als onafhankelijk lid

⁽⁶⁾ met als vaste vertegenwoordiger Marie Claire Pletinckx, zetelend als onafhankelijk lid

⁽⁷⁾ met als vaste vertegenwoordiger Roland Frère



15. Audit, risk en compliance comité

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

- Jean Paul Van Keirsbilck*, tevens voorzitter van het audit, risk en compliance comité van de Vennootschap;
- Ter Lande Invest nv*, vast vertegenwoordigd door Walter Van Pottelberge;
- Jan Cerfontaine;
- Raco bvba, vast vertegenwoordigd door Bart Van Rompuy;
- MC Pletinckx bvba*, vast vertegenwoordigd door Marie Claire Pletinckx.

De heer Jean Paul Van Keirsbilck, de heer Walter Van Pottelberge en mevrouw Marie Claire Pletinckx zijn al jarenlang actief in de financiële sector, zowel in de bank- als verzekeringssector. De heer Van Keirsbilck heeft daarin actieve ervaring opgedaan als interne auditor, de heer Van Pottelberge als voorzitter van de directiecomités van een bank en een verzekeringsonderneming en mevrouw Pletinckx als voorzitter en lid van diverse directiecomités van een bank-verzekeraar. Van alle leden is de onafhankelijkheid en de deskundigheid op het gebied van interne audit en boekhouding gegarandeerd.

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



16. Remuneratiecomité

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

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

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

17. Directiecomités, directie, leiding en gedelegeerd bestuurders

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

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



17.1. Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

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

De volgende bestuurders van de Vennootschap hebben over het voorbije boekjaar externe mandaten uitgeoefend (buiten de Argenta Groep of hun eigen managementvennootschap):

1. Walter Van Pottelberge (vaste vertegenwoordiger van Ter Lande Invest nv) heeft externe mandaten in:
 - Justitia nv, met maatschappelijke zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 295, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als voorzitter;
 - Private Insurer nv, met maatschappelijke zetel te 1160 Brussel, Tedescolaan 7, financiële instelling, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Unibreda nv., met maatschappelijke zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 303, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Vanbreda Risk & Benefits nv, met maatschappelijk zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 297, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Cryo-Save Group nv, met maatschappelijke zetel te 7201 HB Zutphen, IJsselkaai 8, naamloze vennootschap, beursgenoteerd op Euronext Amsterdam, als lid Raad van Commissarissen;
 - Inventive Designers nv, met maatschappelijke zetel te 2660 Antwerpen, Sint-Bernardssesteenweg 552, naamloze vennootschap, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - TheraSolve bvba, met maatschappelijke zetel te 2070 Zwijndrecht, Jozef Cardijnstraat 1, besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Xenarjo cvba, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Jef Denynplein 14, coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als voorzitter;
2. Marie Claire Pletinckx (vaste vertegenwoordiger van MC Pletinckx bvba) heeft externe mandaten in:
 - Nationale Suisse Verzekering nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Tweekerkenstraat 14, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Europese Goederen- en Reisbagage Verzekeringsmaatschappij nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Tweekerkenstraat 14, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Mensura Gemeenschappelijke Verzekeringskas, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Zaterdagplein 1, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder.
3. Jean Paul Van Keirsbilck heeft een extern mandaat in:
 - Parus Consult bvba, met maatschappelijke zetel te 1933 Zaventem, Mezenhof 16, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als zaakvoerder.
4. Emiel Walkiers heeft externe mandaten in:
 - Corimmo cvba, met maatschappelijke zetel te 1020 Brussel, Esplanade 1, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder;
 - Tramonto cva, met maatschappelijke zetel te 2020 Antwerpen, Eglantierlaan 5, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als uitvoerend bestuurder;
 - Moore Stephens Verschelden Bedrijfsrevisoren cvba, met maatschappelijke zetel te 1020 Brussel, Esplanade 1, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als uitvoerend bestuurder.





Duurzaamheidsverslag



18. Duurzaamheidsverslag

18.1. Introductie

Argenta heeft duurzaam bankieren in de genen. De financiële groep heeft zowel in zijn bank- als verzekeringsactiviteiten altijd het langetermijnbelang vooropgesteld en doet dit nog.

De organisatie van Argenta groeit in omvang en complexiteit als gevolg van snelle en grondige wijzigingen in de bancaire omgeving zoals een veranderend cliëntengedrag, de voortgaande digitalisering, aangepaste regelgevingen, een nieuw internationaal toezichtkader en nieuwe belastingen.

Argenta wil ondanks deze groei in complexiteit zijn krachtige cultuurwaarden koesteren en zijn imago van eenvoud, transparantie, soberheid en eerlijkheid bij de cliënten blijven waarmaken.

Gedurende het crisislustrum blonk Argenta in het Benelux-bankenlandschap uit door prestaties, zowel in cliëntbeleving als risicobeheersing en financiële resultaten. Dit succes is het resultaat van de combinatie van een duidelijke focus van de organisatie en een gezonde spreiding van activiteiten.

18.1.1. Focus op particulieren en gezinnen in België en Nederland

Argenta biedt een volledig assortiment producten aan voor particulieren en gezinnen. Argenta richt zich niet op ondernemingen. Argenta is actief in België en Nederland, twee landen waar het al decennia lang de cliëntbehoeftes van dichtbij opvolgt. In Luxemburg concentreert het zich op het beheer van beleggingsfondsen. In andere landen is Argenta niet actief en het heeft niet de intentie om dat te veranderen. Sinds 1956 kiest Argenta er bewust voor om zowel het aanbod van producten en diensten als de geografische zone waarin het opereert beperkt te houden.

Deze focus beperkt de groeiomgankelijkheden van Argenta niet maar concentreert het hele bedrijf met zijn ondertussen honderden kantoorhouders en medewerkers op de kwaliteit van dienstverlening die Argenta wil leveren: hoge snelheid van handelen en concentratie op zaken die het kent en beheerst.

De gekozen scope is bevattelijk en transparant voor het bestuur, het management en alle medewerkers zowel in het kantorennetwerk als op de hoofdzetel. De gekozen focus heeft geleid tot de ontwikkeling van een diepgeworteld vakmanschap bij mensen die vaak decennia bij Argenta werken.

18.1.2. Spreiding van het aanbod over 4 productpijlers

Gezonde spreiding is een economisch basisprincipe. Argenta heeft gekozen voor een strategie van productdiversificatie. Argenta wil niet louter afhankelijk zijn van het inkomen uit het traditionele bankbedrijf zoals de rentemarge tussen spaar- en kredietrentes, maar ook inkomen genereren uit het verzekeringsbedrijf en uit vergoedingen voor advies, verkoop en beheer van beleggingsfondsen. Hierdoor wordt het inkomen van Argenta stabiel, wat de autofinanciering van de bank- en verzekeringsbalans ten goede komt.

18.1.3. Duurzame en langetermijnstrategie

In alles wat Argenta doet, wegen de langetermijndoelstellingen door. De bank-verzekeraar wil een betrouwbare partner zijn voor zijn cliënten, zijn kantoorhouders, zijn medewerkers, zijn bestuurders, zijn familiale en coöperatieve aandeelhouders en de maatschappij. Duurzaamheid is een wezenlijk onderdeel van het DNA van de onderneming.

18.1.4. Jaarlijkse rapportering inzake duurzaamheid

Via een jaarlijks duurzaamheidsverslag wil Argenta de stand van zaken en de vooruitgang rapporteren met betrekking tot thema's en klemtonen die de diverse stakeholders belangrijk achten.

Het duurzaamheidsverslag werd opgesteld volgens de meest recente GRI-rapporteringsstandaard (GRI 4 - niveau 'uitgebreid' (*comprehensive*)) en nagekeken door de bedrijfsrevisor. Daarenboven heeft GRI de nieuwe controle *materiality matters* uitgevoerd met betrekking tot selectie van materiële onderwerpen van het verslag.



Het verslag is opgebouwd rond 5 thema's:

- Identiteit
- Motor in de reële economie
- Cliëntgerichte bank
- Werkgever
- Midden in de samenleving

18.1.5. Materiële onderwerpen en stakeholderconsultatie

In 2012 heeft Argenta de gerapporteerde thema's afgestemd op de materialiteitsmatrix van Febelfin. De beroepsorganisatie van de Belgische financiële sector had in het kader van haar eerste rapport over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de sector de verschillende materiële duurzaamheidsthema's opgelijst.



In 2013 ging Argenta een stap verder. De stakeholders van de bank-verzekeraar werden in kaart gebracht. Ook werd de dialoog met hen aangegaan.

De thema's die de stakeholders belangrijk vinden (zie annex 23.2.2 Argenta in dialoog met de stakeholders) werden bij de redactie van dit duurzaamheidsverslag geaccentueerd. Ze werden ook aangeduid op de materialiteitsmatrix van Febelfin om een beeld te krijgen van thema's die voor de banksector in het algemeen en voor Argenta specifiek van toepassing zijn (zie annex 23.2.3 Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta).

18.1.6. Vooruitgang actieplan 2013 – 2015

In 2012 werd het duurzaamheidsactieplan 2013–2015 opgesteld. De status einde 2013 per actieonderdeel kunt u terugvinden in sectie 18.7 Status actieplan 2013-2015.

Er is duidelijk een stap voorwaarts gezet. Argenta gaat verder op de ingeslagen weg. Zo zal Argenta in 2014 en 2015 de transparantie met betrekking tot de samenstelling van fondsen en een duurzaam aankoopbeleid verder uitwerken.

18.2 Argenta's identiteit

Argenta is de op vier na grootste bank-verzekeraar in België. Door de jaren heen heeft het een stabiele reputatie opgebouwd. Argenta-producten zijn goed, eenvoudig en kosten transparant. Maar de producten, de gratis zichtrekeningen en de top-performantie van het pensioenspaarfonds zijn niet de basis voor het succes van Argenta.

De kunst van vertrouwen geven en krijgen van de cliënten is de kern. Dit promoot Argenta in België via zijn netwerk van zelfstandige kantoorhouders. Zij kunnen een langetermijnrelatie met de cliënten opbouwen die hen toelaat advies op maat te verstrekken. Ook in Nederland dragen de

medewerkers de eigenheid van Argenta en zijn cultuur van soberheid, zuinigheid, betrouwbaarheid, rechttoe rechtaan communicatie, eerlijke producten en correcte prijzen uit. Een film over de identiteit op www.argenta.nl werd in 2013 veelvuldig bekeken.

“In mijn opvatting staat de hoofdaandeelhouder garant voor de continuïteit van het bedrijf. (...) Wij zijn met al onze vezels aan het wel en wee van Argenta verbonden.

In een familiebedrijf zoals het onze spreekt het vanzelf dat de stichters in een zeer grote mate hun stempel op de bedrijfscultuur hebben gedrukt. Men kan denken aan elementen zoals soberheid, zuinigheid en zorgzame omgang met geld; betrouwbaarheid; werken, sparen en investeren; de tering naar de nering zetten; dicht bij de mensen staan.”

Karel Van Rompuy,
Stichter en bezieler Argenta

18.2.1. Familie-onderneming

Argenta blijft ondanks zijn omvang nog steeds een familie-onderneming. De onderneming is sinds de stichting in 1956 onafgebroken in handen van de familie Van Rompuy, via de holding Investar nv.

Argenta draagt nog altijd de ideeën van zijn stichter Karel Van Rompuy uit. Dankzij de duurzame langetermijnvisie van zijn stichter behoudt Argenta als een van de weinige financiële instellingen al 57 jaar zijn naam en identiteit. De groei op lange termijn primeert tegenover winsten op korte termijn. Het overgrote deel van de winst wordt immers steeds opnieuw in het bedrijf geïnvesteerd.

Om zijn strategie waar te maken, werkt Argenta nauw samen met zelfstandige kantoorhouders, die op hun beurt ook kleine familie-ondernemingen zijn.

In 2010 werd het aandeelhouderschap voor 15 % opengesteld voor kantoorhouders en cliënten. Hun inbreng werd gebundeld in de coöperatieve vennootschap Argen-Co, die op haar beurt een participatie nam in Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv. Op die manier worden de cliënten nog nauwer betrokken bij hun bank-verzekeraar.

Een langetermijnrelatie tussen Argenta, zijn kantoorhouders en de particuliere cliënten is hierbij essentieel. De Belgische kantoren worden dikwijls al in de tweede of de derde generatie uitgebaat door families van zelfstandigen, die het blijvend welzijn van hun cliënten voor ogen hebben en loyaal zijn aan hun bank-verzekeraar.

18.2.2. Eigen visie en strategie

Sinds zijn ontstaan wil Argenta de beste bank-verzekeraar voor gezinnen zijn door een aanbod van transparante en eenvoudige producten, waarvan de prijs-kwaliteitsverhouding beter is dan die van vergelijkbare producten in de markt.

Argenta kan deze visie realiseren door onder meer bewust ervoor te kiezen om een onafhankelijke koers te blijven varen. De aandeelhouders vinden de geleidelijke groei van het bedrijf belangrijker dan de rendabiliteit op korte termijn. Een gezonde en duurzame groei is het gevolg van dit consequente beleid.

“Er is een consequente strategie gevolgd en dit toont dat er een onderliggende cultuur is, een geest, een spirit. Ik denk dat het een van onze kostbaarste verworvenheden is.”

Karel Van Rompuy,
Stichter en bezieler Argenta

18.2.3. Uitbesteding

Het streven om 'lean and mean' te zijn, staat centraal bij Argenta. Argenta focust zich op zijn taak als bank en verzekeraar, maar alles wat anderen beter of goedkoper kunnen, wordt uitbesteed, ook al blijft Argenta steeds eindverantwoordelijke. Deze



uitbesteding maakte de afgelopen jaren de sterke groei van Argenta mee mogelijk.

Uitbesteding doet zich voor in operationele diensten als computercentra, administratie van beleggingen voor cliënten, schadeafhandeling en hypotheekadministratie.

Ook werkt Argenta al jaren succesvol samen met leveranciers van kwalitatief sterke producten zoals beheerders van beleggingsfondsen en speciale verzekeringen.

18.2.4. Reputatie en integriteit

Door zijn consequente beleid heeft Argenta een reputatie van stabiliteit en veiligheid opgebouwd. Het wil deze reputatie bewaren.

18.2.4.1. Ethisch handelen van kantoorhouders en medewerkers

In het Ethisch Handvest wordt beschreven wat de cliënten mogen verwachten van hun bank en verzekeraar en welke houding de kantoorhouders en hun medewerkers tegenover hen moeten aannemen. Wie bij Argenta werkt, onderschrijft de gedragscode uit het Handvest. De kantoorhouders onderschrijven het Handvest via de handelsagentuurovereenkomst.

Het Ethisch Handvest is openbaar (www.argenta.be).

De directieleden van de Nederlandse vestigingen hebben een bankiereed afgelegd. Deze ethische verklaring stelt het belang van de cliënt, het niet misbruiken van kennis, de geheimhouding van wat is toevertrouwd en het maken van een zorgvuldige belangenafweging centraal. Beleidsbepalers en bestuurders hebben in 2013 de eed mondeling en schriftelijk afgelegd in het bijzijn van drie getuigen.

Situaties van niet-ethisch handelen kunnen aan een vertrouwenspersoon binnen Argenta worden gemeld.

| Aantal informele en formele klachten via vertrouwenspersoon | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|----------|----------|----------|
| Aantal opgeloste klachten | 2 | 2 | 5 |
| Aantal klachten in behandeling | 0 | 0 | 1 |
| Totaal aantal klachten | 2 | 2 | 6 |

Het aantal meldingen blijft beperkt maar neemt toe. Medewerkers vinden de weg naar de vertrouwenspersoon, worden mondiger en zoeken sneller een kanaal om problemen onder de aandacht te brengen.

18.2.4.2. Beheersen en ontwikkelen van reputatie en integriteit

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

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

Argenta stelde e-learningmodules, richtlijnen en procedures op om de gedragscodes en de wet- en regelgeving correct te kunnen naleven.

Personeelsleden van Argenta scholen zich bij over de bovenvermelde onderwerpen via e-learning. Een e-learningplatform laat de directies HR en Compliance en Integriteit toe het succesvol beëindigen van e-learningmodules op te volgen.

Argenta organiseert een passende interne controle, waarvan de resultaten in een kwartaalrapportering aan het directiecomité en in een rapportering aan de NBB worden overgemaakt.



Argenta heeft als lid van Febelfin, Assuralia, de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars ook de gedragscodes van deze beroepsorganisaties onderschreven. In 2012 werd Argenta ook lid van de ESBG (European Savings and Retail Banking group) en de WSBI (World Savings and Retail Banking group). Hiermee onderschrijft Argenta dat het voldoet aan de wettelijke vereisten en normen die in Europa van toepassing zijn voor spaarbanken.

Argenta neemt niet deel aan het bestuur van verenigingen, federaties of belangenorganisaties en voorziet geen bijkomende financiering bovenop het normaal lidmaatschap.

18.3. Argenta als motor van de reële economie

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

18.3.1. Herinvestering van spaargelden in primaire basisbehoeften van gezinnen

Argenta zamelt gelden in bij gezinnen met een spaaroverschot via zichtrekeningen, klassiek sparen, pensioensparen en verzekeringscontracten. En leent die opnieuw uit aan gezinnen met een tijdelijk geldtekort of investeringsplannen. In 2013 werd 67 % van de spaargelden en verzekeringscontracten van de gezinnen terug aangewend voor leningen aan gezinnen.

“Argenta investeert 87 % van de aangetrokken spaargelden in leningen voor gezinnen en in overheidsobligaties van goede kwaliteit”

De herinvesteringen in spaargelden en verzekeringscontracten gebeuren voornamelijk in kredieten die voorzien in primaire basisbehoeften van gezinnen (wonen en in mindere mate mobiliteit). De toegekende leningen per dossier zijn beperkt en worden bij woonkredieten gedekt door hypothecaire waarborgen. Daardoor is het finale kredietrisico zeer gering.

De ingezamelde gelden die niet worden omgezet in leningen aan gezinnen, belegt Argenta in hoofdzaak in Belgisch (16 %) en ander Europees overheidspapier (4 %), waarbij de ECB garant staat voor de terugbetaling. Het percentage is gedaald vergeleken met 2011 en 2012 aangezien de leningen aan gezinnen significant gegroeid zijn.

Vanaf 2014 worden ook leningen toegekend aan publiek-private samenwerkingen.

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

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Spaargeld en verzekeringscontracten gezinnen: | | | |
| in miljoen euro | 31.171 | 32.431 | 33.425 |
| in % van totaal activa Argenta | 89 % | 91 % | 94 % |
| Leningen gezinnen: | | | |
| in miljoen euro | 18.142 | 20.102 | 22.256 |
| in % van spaargeld gezinnen | 58 % | 62 % | 67 % |
| in % van totaal activa Argenta | 52 % | 57 % | 63 % |
| Herbelegging Belgische staatsleningen: | | | |
| in miljoen euro | 7.239 | 6.657 | 5.323 |
| in % van spaargeld gezinnen | 23 % | 21 % | 16 % |
| in % van totaal activa Argenta | 21 % | 19 % | 15 % |
| Herbelegging staatsleningen andere landen: | | | |
| in miljoen euro | 2.156 | 1.676 | 1.459 |
| in % van spaargeld gezinnen | 7 % | 5 % | 4 % |
| in % van totaal activa Argenta | 6 % | 5 % | 4 % |



Herbeleggingen zijn onderworpen aan strikte regels beschreven in de Beleidslijnen Thesaurie en ALM-Beheer van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Zo investeert Argenta niet in exotische instrumenten. Speculatieve transacties om op korte termijn winst te genereren (*trading*) zijn niet toegelaten. Ook beleggingen in aandelen zijn niet toegelaten voor de bank. Voor de verzekeringen worden ze in beperkte mate aanvaard en beperkt tot specifieke sectoren. Alle herbeleggingen gebeuren in euro en er is bijgevolg geen wisselkoersrisico.

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

Het uitbetalen van de pensioenen is volgens de 'Studiecommissie voor de vergrijzing' van de Hoge Raad van Financiën jaar na jaar een grotere uitdaging. Daarom biedt de financiële sector in België de '3de pijler pensioensparen' aan voor particuliere cliënten.

Het aantal cliënten (84.600 in 2011 naar 116.600 in 2013) en het bedrag in pensioensparen (53 miljoen euro in 2011 naar 76 miljoen euro in 2013) is de laatste drie jaar sterk gestegen. Deze trend zien we ook voor pensioenspaarverzekeringen, al liggen de jaarlijkse stortingen voor pensioensparen een stuk hoger. Zelfs bij cliënten onder de 30 jaar is er een opmerkelijke stijging in pensioensparen en pensioenspaarverzekeringen. In 2013 bedroeg deze stijging respectievelijk 10 % en 14 %.

18.3.3. Motor voor particuliere cliënten om rechtstreeks te investeren in de economie

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

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

18.3.4. Argenta als stabiele bank- en verzekeringspartner

Argenta volgt als bank de Basel III-regelgeving. Die werd ontwikkeld als antwoord op de financiële crisis. Deze regelgeving verhoogt de vereisten rond kapitaaltoereikendheid en leverageratio.

Argenta Assuranties is als verzekeraar onderworpen aan de Solvency-regelgeving.

De kapitaaltoereikendheid en de stabiliteit worden gemeten conform de Basel III-regelgeving door de verhouding van het kapitaal tegenover de risicogewogen activa op groepsniveau en op niveau van de bank. Het tier 1-kapitaal voor banken zal minimaal 6 % van de risicogewogen activa bedragen vanaf 2015.

Daarnaast wordt op groepsniveau en op niveau van de bank conform de Basel III-regelgeving ook de leverage- of hefboomratio opgevolgd om te voorkomen dat een bank overmatige schuldsposities opbouwt. Er wordt verwacht dat vanaf 2018 de leverageratio (tier 1-kapitaal / balanstotaal) minimaal 3 % zal bedragen. Met andere woorden, een bank mag nog maximaal 33,33 keer haar tier 1-kapitaal uitlenen. Argenta voldoet al ruim aan deze toekomstige vereisten.

| Argenta Bank- en Verzekeringsgroep | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|--------|--------|--------|
| Tier 1-kapitaal / risico gewogen activa | 15,0 % | 16,0 % | 17,0 % |
| Tier 1-kapitaal / balanstotaal (leverage) | 3,5 % | 3,9 % | 4,3 % |
| Argenta Spaarbank | 2011 | 2012 | 2013 |
| Tier 1-kapitaal / risico gewogen activa | 15,0 % | 16,0 % | 17,0 % |
| Tier 1-kapitaal / balanstotaal (leverage) | 3,2 % | 3,5 % | 4,0 % |

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

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



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

| Argenta Assuranties | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------|-------|-------|
| Beschikbaar kapitaal / vereist kapitaal | 196 % | 196 % | 199 % |

In afwachting van Solvency II, dat van start gaat in 2016, is al regelgeving uitgebracht door de Belgische en Nederlandse toezichthouder met tussentijdse maatregelen waarbij Argenta o.a. een ORSA (*Own Risk Self Assessment* of eigen inschatting van de risico's) moet uitvoeren en rapporteren aan de toezichthouder in 2014 en 2015. Elk risico dat zich ook effectief voordoet, heeft immers invloed op de financiële positie van de verzekeraar, met eventuele gevolgen voor de verzekerden. Deze risico's worden in de ORSA becijferd en gerapporteerd aan de toezichthouders.

18.4. Argenta als cliëntgerichte onderneming

Argenta is een cliëntgerichte onderneming. Het bedrijfsbeleid is hieronder visueel samengevat. In dit duurzaamheidsverslag wordt er gefocust op drie accenten uit het onderstaande beeld (*):

- uitvoering van een tevredenheidsbevraging bij cliënten en kantoorhouders;
- ondersteuning van distributie door het hoofdkantoor in de kantoren;
- evoluties in het productbeleid.

18.4.1. Tevredenheidsbevraging bij cliënten en kantoorhouders

Een duurzame langetermijnrelatie met kantoorhouders en met cliënten is van primordiaal belang voor Argenta. Juist in moeilijke economische tijden, wanneer de aandacht voor de verhoging van de productiviteit en de efficiëntie toeneemt, moet hieraan aandacht worden besteed. Om de belangen van cliënten en kantoorhouders niet uit het oog te verliezen, startte Argenta in 2012 met NPS-bevragingen.¹

18.4.1.1. Cliënten bepalen het succes van Argenta

Het behouden van de hoge score voor cliëntentevredenheid is voor Argenta een uitdagende doelstelling. Ook aan de werkpunten die uit de bevraging in 2012 naar voor kwamen, werd in 2013 veel aandacht besteed. In 2014 zal Argenta opnieuw een ruime bevraging van cliënten organiseren volgens de NPS-methodiek.



| Familiale Bank Eerlijke dienstverlening Voor particulieren en gezinnen Financieren van de reële economie Tevredenheidsbevraging (*) | | | |
|---|--|--|---|
| Sparen en Betalen | Beleggen | Verzekeren | Lenen |
| Gratis betaalrekeningen Gratis bankkaarten Evoluties in het productbeleid (*) | Gezond beleggen Gratis effectenbewaring Evoluties in het productbeleid (*) | Volwaardig assortiment voor particulieren Geen industriële risico's | Gezond wonen Geen industriële risico's |
| Distributie | Loyale kantoorhouders tot in de 2e en 3e generatie Compliant werken met actuele vakkennis Ondersteuning distributie in de kantoren (*) | | |
| Transparantie | Eenvoudige, duidelijke producten voor alle levensfasen Geen onderhandeling op tarieven | | |
| Processen | Lean Sober | | |

¹ NPS staat daarbij voor Net Promoter Score. Het is een meetinstrument dat met een enkele vraag een gemakkelijk interpreteerbare tevredenheidsscore bepaalt die doorheen de tijd of tussen verschillende sectoren vergeleken kan worden. Voor meer detail zie www.argenta.be, 'Over Argenta'.



“Onze cliënten zijn onze ambassadeurs. Zij verdienen de beste service, ook in het Contact Center”

Colin Gray,
customer service manager

18.4.1.2 *Kantoorhouders bepalen het succes van Argenta*

Ook de tevredenheid van kantoorhouders voedt het succes van Argenta. Naast de NPS-bevraging in 2012 werd er een nieuwe bevraging gedaan in 2013. De deelname van de kantoorhouders lag hoger. De kritische ingesteldheid en de verbeteringsmogelijkheden zijn een gezonde uitdaging, die Argenta prioritair behandelt.

18.4.2. **Ondersteuning van distributie in de kantoren**

De sterke evolutie in de bank- en verzekeringswereld creëert grote uitdagingen voor de kantoorhouders en hun medewerkers. Zij moeten de cliënt op proactieve wijze benaderen met gespecialiseerd advies, dat continu aangepast wordt aan zijn specifieke behoeften. De adviezen moeten de duurzaamheidstoets kunnen doorstaan: cliënten moeten de gekozen strategie begrijpen en die moet bij de cliënt passen tijdens de volledige looptijd. Ter ondersteuning van kantoorhouders en medewerkers, werd een nieuw leerbeleid uitgetekend en het rekruterings- en begeleidingsproces van nieuwe kantoorhouders verbeterd.

18.4.2.1. *Een duurzaam leerbeleid*

Het leerbeleid dat in 2013 werd uitgetekend, bestaat uit de volgende kernelementen:

- aanbieden van opleidingstrajecten gericht op producttechnische en commerciële vaardigheden, inclusief praktijktesten;
- aanbieden van opleidingstrajecten op maat afhankelijk van het kennisniveau van de medewerker door:
 - gebruik te maken van een initiële kennisscreening, die zij-instroom in het opleidingstraject mogelijk maakt; ze laat ook toe om voor nieuwkomers persoonlijke coachingstrajecten op te zetten;
 - gebruik te maken van de testresultaten uit de opleidingstrajecten als input voor het verder optimaliseren van gepersonaliseerde trajecten en coaching;
 - professionele interne en externe opleiders. De interne trainers worden door Argenta zelf opgeleid. Zij dragen kennis in het eigen domein of ervaring in het kantorennetwerk aan. De nadruk ligt hier op het verscherpen van de pedagogische vaardigheden. Met externe trainers worden langdurige partnerschappen nagestreefd om hen de nodige voeling te geven met de kantoorpraktijken van Argenta.

Ook krijgt elke nieuwe kantoorhouder een mentor toegewezen, die hem van nabij zal opvolgen.

Hiervoor wordt een beroep gedaan op een 90-tal kantoorhouders (die een goede en compliant werking bewezen hebben, die pedagogische vaardigheden als mentor bezitten en die daartoe bereid zijn).

Dit duurzaam leerbeleid sluit naadloos aan op de bestaande inzet van specialisten. Argenta investeert permanent in de groei van de kennis en kunde van zijn kantoorhouders. Specialisten gaven hen in 2013 ruim 1.500 coachings.

18.4.2.2. *Extra ondersteuning aan het kantorennetwerk*

In 2013 werd het aantal regiodirecteuren verhoogd van 12 naar 15 om een intensievere opvolging van de werking in de kantoren te verzekeren. Ook de volgende initiatieven werden in 2013 genomen:

- een cel Kantoorperformantie werd ingericht. Die ondersteunt elke kantoorhouder met een persoonlijke ontwikkelingsroos, up-to-date productiecijfers, commissie-inkomsten, waardebeoordelingen van portefeuilles en panden, ondersteuning bij portefeuilleonderhandelingen en het uitwerken van een inkomsten- en verdienmodel;

- een cel Panden werd in het leven geroepen. Ze staat kantoorhouders bij tijdens de aankoop, verbouwing, inrichting en beveiliging van hun kantoren.

18.4.3. Evoluties in het productbeleid

18.4.3.1. Nadruk op advies en belang van de cliënt

Vanuit de langetermijnrelatie met de cliënt worden beleggingsproducten in België steeds aangeboden na een adviesgesprek. Daarbij wordt vertrokken vanuit de behoefte van de cliënt en de fase in zijn leven (cfr. de sleutelmomenten). Adviesgesprekken gaan verder dan productverkoop en productadvies. Cliënten kunnen ook een beroep doen op expertise rond fiscaliteit, vermogensoverdracht en successieplanning.

Argenta wenst geen commissiegedreven arbitrages in zijn verkoopnet en ziet erop toe via diverse controles en een gezonde commissiestructuur.

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

Verkooppercentages in andere beleggingsproducten liggen hoger dan de 1 % van tak 21 en zijn vaak direct gekoppeld aan de prestaties van de onderliggende fondsen.

In Nederland worden producten aangeboden via tussenpersonen en online. Toch stond ook in Nederland het 'Klantbelang Centraal'. In mei 2013 heeft Argenta Nederland hierover inhoudelijke

discussies gevoerd met de Nederlandse toezichthouder. Daarna werd in de operationele processen het klantbelang verder in kaart gebracht. Ook werden er workshops georganiseerd met de verschillende afdelingen om verder actiepunten rond klantbelang te formuleren. Deze worden verder uitgerold in 2014.

18.4.3.2. Toegankelijkheid van onze producten

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

18.4.3.3. Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij

Argenta biedt zijn eigen Argenta-beleggingsfondsen aan sinds november 1988. Eind 2008 is het assortiment beleggingen compleet gemaakt door een 'open architectuur' aan te bieden. In lijn met de eigen langetermijnvisie biedt Argenta fondsen met een langetermijnhorizon aan. Argenta heeft principes bepaald voor 'Gezond beleggen'. Voor meer informatie zie http://www.argenta.be/nl/beleggen/gezond_beleggen.

Voor de samenstelling van de **eigen fondsen** screent Argenta de beleggingen op basis van een lijst van sociale en ecologische **uitsluitingscriteria**. Er mogen geen investeringen worden gedaan die gelinkt zijn aan verarmd uranium, clusterbommen, antipersoonsmijnen of witte fosfor of die inbreuken inhouden op wapenembargo's of op milieu-, mensen-



| Gratis Bankinfrastructuur | België - 2012 | België - 2013 | Nederland - 2012 | Nederland - 2013 |
|--------------------------------|---------------|---------------|------------------|------------------|
| Sparen en Betalen | | | | |
| Zichtrekeningen | 960.000 | 997.000 | Niet in aanbod | Niet in aanbod |
| Spaar- en termijnrekeningen | 1.201.000 | 1.234.000 | 100.000 | 120.000 |
| Pensioenspaarrekeningen | 100.000 | 117.000 | Niet in aanbod | Niet in aanbod |
| Abonnementen internetbankieren | 487.000 | 544.000 | 112.000 | 124.000 |
| Debet- en kredietkaarten | 1.160.000 | 1.302.000 | Niet in aanbod | Niet in aanbod |
| Beleggen | | | | |
| Effectenrekeningen | 115.000 | 123.000 | Niet in aanbod | Niet in aanbod |

Gezond beleggen

Langetermijnvisie

| | 2012 | 2013 | | 2012 | 2013 |
|--|--------------------|--------------------|---|-------------------|-------------------|
| 'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen | 269,5 miljoen euro | 256,4 miljoen euro | 'Best in class-benadering' Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria | 10,5 miljoen euro | 18,4 miljoen euro |
| Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid | 1,34 miljard euro | 1,62 miljard euro | 'Thematische benadering' Bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema | 0,2 miljoen euro | 10,1 miljoen euro |

en arbeidsrechten. Daarnaast probeert Argenta in de mate van het mogelijke rekening te houden met sociale criteria en worden investeringen die te maken hebben met gokken en tabak uit de eigen fondsen geweerd. De uitsluitingscriteria werden in 2013 nagekeken en gepubliceerd op http://www.argenta.be/nl/beleggen/gezond_beleggen.

Voor de fondsen die Argenta betreft bij **externe fondsbeheerders** (Carmignac Gestion, Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management en GS&P) heeft het in 2012 gecontroleerd welke **minimumcriteria** worden toegepast bij het samenstellen en opvolgen ervan. Hieruit bleek dat alle partners een duurzaamheidsbeleid hebben in de zin dat zij negatieve criteria hanteren zoals het vermijden van investeringen in verarmd uranium, clusterbommen en antipersoonsmijnen. Daarnaast hebben Petercam, Carmignac Gestion en Edmond de Rothschild Asset Management ook de *UN Principles for Responsible Investment* (UNPRI) onderschreven. GS&P heeft dit niet onderschreven omdat het enkel investeert in Europese familiebedrijven, die sowieso een duurzaam karakter hebben en waar deze regels minder van belang zijn. Voor 2013 heeft Argenta een bevestiging gevraagd aan de externe fondsenbeheerders met betrekking tot het consistent toepassen van de negatieve criteria zoals hierboven beschreven.

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

- De **'Best in class'-fondsen**: alleen de bedrijven die in hun sector het beste scoren op een reeks van sociale en ecologische criteria worden opgenomen.

De beoordeelde waarden zijn gebaseerd op de Ethibel Sustainability Index (ESI)². Gezien het bestaande Argenta-Fund Responsible Growth Fund zich vooral richt op de meer dynamische belegger wilde Argenta ook de eerder defensieve belegger een product aanbieden dat extra duurzame criteria in acht neemt. Daarom werd in 2013 het defensieve broertje Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief opgericht. Aan dit nieuwe product werd ook een heuse campagne rond duurzaamheid gekoppeld. Tegenover 2012 zijn deze **'Best in class'**-fondsen met 75 % toegenomen. Hoewel deze jonge fondsen eerder klein blijven ten opzichte van de gehele portefeuille, blijkt hieruit toch de stijgende interesse van Argenta's cliënten om op een duurzame manier te beleggen.

- De **'Thema'-fondsen**: enkel bedrijven die gericht zijn op een duurzaam thema, komen in aanmerking. Argenta biedt sinds eind 2012 het GS&P-fonds Family Business aan, dat belegt in familiebedrijven. Die streven doorgaans naar een verantwoorde groei op lange termijn. Tegenover 2012 is dit fonds met bijna 10 miljoen euro gegroeid. Dit is een sterke stijging, rekeninghoudend met het feit dat het hier toch om een aandelenfonds gaat dat voornamelijk gericht is op eerder dynamische beleggers. Hoewel dit fonds nog steeds klein is ten opzichte van de gehele portefeuille, blijkt uit de sterke stijging ervan dat er de nodige aandacht aan wordt besteed, zowel door Argenta als door zijn cliënten.

In 2013 werd een expertenblog voor beleggingen opgestart. De blog wordt beheerd door Prof. Dr. Stefan Duchateau. Wekelijks wordt een post geplaatst, waarop particuliere cliënten, kantoorkhouders en andere geïnteresseerden kunnen reageren.

² Deze index van Forum Ethibel selecteert 200 Europese toppers op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Forum Ethibel is een adviesbureau voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en maatschappelijk verantwoord investeren (MVI).

18.4.3.4. Wijzigingen in producten

Alle nieuwe producten en tariefaanpassingen in België en Nederland doorlopen een interne kwaliteitsprocedure waarbij de directies Productmanagement Bank en Verzekeringen, Beleggingen, Compliance & Integriteit, Distributie, Actuarieel en Risk Management betrokken zijn. Bepaalde producten moeten vooraf een goedkeuring van de Belgische en Nederlandse toezichthouder³ krijgen. Meer informatie staat in bijlage 23.4 'Wijzigingen in producten'. Er zijn geen gevallen van niet-naleving vastgesteld door de toezichthouders.

18.5. Argenta als werkgever

18.5.1. Duurzaam personeelsbeleid

Duurzaam bankieren kan niet worden bereikt zonder een duurzaam personeelsbeleid. Argenta stelt daarom de medewerker centraal. Hij moet een werkomgeving hebben waarin hij zich vanaf dag één thuis voelt. De open, familiale sfeer en de directe communicatie creëren een sterke betrokkenheid.

Argenta is een jong en dynamisch bedrijf. Dat wordt geïllustreerd door de leeftijds piramide en door het lage absentieïsme.

De groep tussen 30 en 50 jaar is de grootste groep binnen Argenta. Bij de aanwervingen in 2013 is relevante ervaring elders veelal een vereiste geweest, wat de gemiddelde leeftijd heeft verhoogd.

Het gemiddeld aantal dagen afwezigheid per bediende blijft stabiel laag.

| Gemiddeld aantal dagen afwezigheid per bediende | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Totaal | 13 | 11 | 12 |

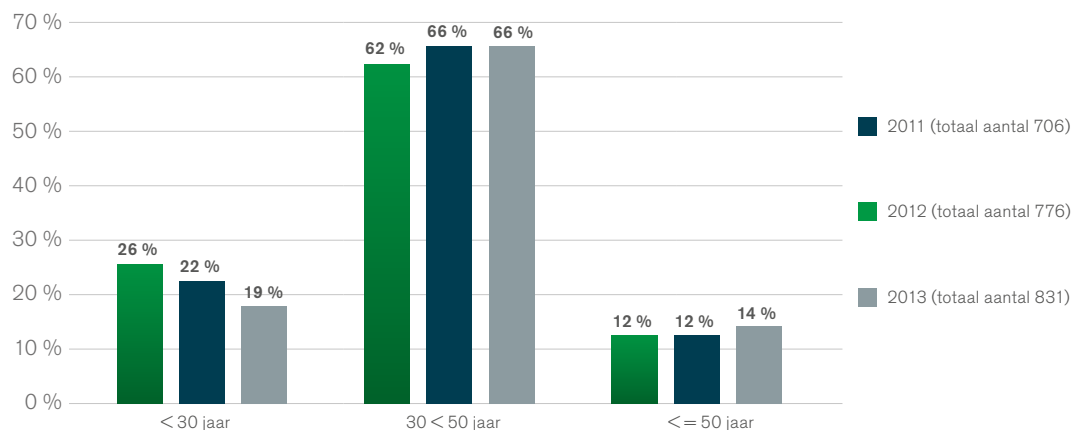
Voor het eerst rapporteren we ook de cijfers met betrekking tot retentie na ouderschapsverlof. Deze retentie kan als stabiel en hoog beschouwd worden.

| Retentie na ouderschapsverlof | 2011 | 2012 | 2013* |
|--|------|------|-------|
| Voltijds ouderschapsverlof (in aantal) | 19 | 13 | 23 |
| Man | 5 | 3 | 6 |
| Vrouw | 14 | 10 | 17 |
| Uit dienst binnen de 12 maanden | 1 | 2 | 1 |
| Retentiegraad | 95 % | 85 % | 96 % |

* Actuele situatie op 31 december 2013



Aantal werknemers



³ De Belgische toezichthouder is de FSMA. De Nederlandse toezichthouder is de Autoriteit Financiële Markten.

18.5.2. Leren en ontwikkelen

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

| | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Gemiddeld aantal trainingsuren per bediende | 18 | 33 | 38 |

Het aantal trainingsuren steeg sterk sinds 2012. Naast de klassieke product- en applicatieopleidingen per directie worden ook openkalenderopleidingen aangeboden. Het gaat om vaardigheidstrainingen, waarop elke werknemer naar eigen keuze kan inschrijven. Het aanbod omvat onder meer timemanagement, ontdek uw talenten, lean opleidingen en overtuigend communiceren.

Elke directie heeft bijkomend een opleidingsbudget. Dit budget wordt gebruikt voor specifieke vakopleidingen.

In 2013 is een tevredenheidsenquête uitgevoerd met betrekking tot het opleidingsaanbod. De resultaten waren uiterst positief: 87 % van de medewerkers van Argenta is tevreden tot zeer tevreden over de ontwikkelingsmogelijkheden binnen Argenta. De maatschappelijke trend om langer te werken brengt met zich mee dat de mensen langer inzetbaar moeten zijn. Dat vergt opleidingsbereidheid en -inspanningen van werknemers en een opleidingskader en -aanbod van een werkgever. Uit de tevredenheidsenquête bleek dat toekomstgerichte ontwikkeling voldoende aandacht dient te krijgen.

18.5.3. Transparant beleid en overleg

Als één team samenwerken in een aangename en transparante sfeer. To the point en duidelijk. Argenta hecht belang aan een vlotte communicatie. Dat zie je ook in de praktijk: open ruimtes waar je elke medewerker probleemloos kunt bezig zien en aanspreken.

Argenta vindt de dialoog tussen management en medewerkers belangrijk. Dit wordt gestimuleerd

door de kwalitatieve wijze waarop functionerings- en evaluatiegesprekken gevoerd worden. Ook de regelmatige personeelsvergaderingen zijn hiervan een duidelijk voorbeeld.

In 2013 werd een personeelsbevraging uitgevoerd bij de medewerkers in België. De resultaten worden teruggekoppeld op de personeelsvergaderingen.

In Nederland doet Argenta elk kwartaal een personeelstevredenheidsenquête. Deze enquêtes zijn niet alleen een maatstaf over tevredenheid, maar brengen ook verbeterpunten en suggesties met betrekking tot de samenwerking binnen én over de teams in kaart. De resultaten en verbeterpunten worden op kwartaalbasis in elk team en op directieniveau besproken.

Verder is er voor de eigen medewerkers formeel overleg in de ondernemingsraad en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.

Met de zelfstandige kantoorhouders wordt overleg in het Operationeel Overleg Orgaan en het wettelijk gekaderde Paritair Overleg Orgaan.

Mochten deze overlegorganen niet volstaan, dan kunnen medewerkers een beroep doen op een klokkenluidersregeling als ze een eventuele mistoestand onder de aandacht willen brengen. In 2013 hadden we geen meldingen.

18.5.4. Verbouwing hoofdzetel

In 2013 werd gestart met een grondige verbouwing van de hoofdzetel. Daarbij wordt ook een aanpalend pand in het gebouw geïntegreerd.

De uitbreiding moet de groei van het aantal werknemers opvangen. Tegelijk moet ze toelaten om de werkomstandigheden te verbeteren. Het opzet is het creëren van een aangename werkomgeving in een modern transparant gebouw. Tevens is het een kans om het energieverbruik verder te verbeteren (zie sectie 18.6.4 Inspanning op vlak van milieu en energie).

Om de verbouwingswerken te kunnen uitvoeren, werd voor 400 personeelsleden een tijdelijke werkplek ingericht op De Veldekens nabij treinstation Berchem in Antwerpen.



18.5.5. Diversiteit

Diversiteit gaat bij Argenta verder dan de verhouding man versus vrouw. Argenta wil in zijn aanwervingsproces niemand uitsluiten op basis van etnische afkomst, leeftijd, seksuele geaardheid, fysieke mogelijkheden en persoonlijke filosofieën. Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring. Dat zijn de enige relevante criteria.

Bij de Argenta Groep werken meer vrouwen dan mannen. In 2013 bedroeg de verhouding 56 % vrouwen en 44 % mannen. Dit is analoog aan de voorbijgaande jaren.

| Aantal medewerkers Argenta Groep | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Man | 292 | 331 | 363 |
| Vrouw | 423 | 445 | 468 |

In de leidinggevende directiefuncties zien we in 2013 geen wijzigingen, namelijk 30 % vrouwen tegenover 70 % mannen.

| Aantal directiefuncties binnen Argenta Groep | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Aantal mannen | 21 | 21 | 21 |
| 30-50 jaar | 16 | 15 | 12 |
| > 50 jaar | 5 | 6 | 9 |
| Aantal vrouwen | 9 | 9 | 9 |
| 30-50 jaar | 7 | 8 | 8 |
| > 50 jaar | 2 | 1 | 1 |

18.6. Argenta midden de samenleving

Als bank en verzekeraar heeft Argenta de maatschappelijke opdracht om de financiële activiteiten te vergemakkelijken en de economische ontwikkelingen te ondersteunen. De verantwoordelijkheid en opvolging hiervan werden expliciet aan de CEO en een onafhankelijke vertegenwoordiger toevertrouwd.

Argenta wil zijn rol in de maatschappij ten volle opnemen. Het doet dat onder meer door:

- het verhogen van de kennis van de financiële producten bij cliënten en studenten;
- het aanbieden van extra dienstverlening aan de cliënten;

- het betalen van heffingen op de eigen activiteiten;
- het innen van heffingen voor rekening van de overheid op verrichtingen van cliënten;
- het leveren van inspanningen op het vlak van milieu en energie om de ecologische voetafdruk te verminderen;
- het promoten van vrijwilligerswerk en het ondersteunen van lokale initiatieven.

18.6.1 Financiële geletterdheid

Argenta heeft zowel voor cliënten als studenten een waaier aan initiatieven om de financiële kennis te verhogen.

| Actie |
|---|
| Cliënten |
| Elke cliënt wordt door de kantoren op dezelfde voet behandeld, ongeacht zijn vermogen of achtergrond. |
| Argenta behandelt zijn cliënten als een goede huisvader en biedt kredietlijnen en kredietkaarten aan in functie van het risicoprofiel. |
| Productfiches zijn altijd in het Nederlands en het Frans ter beschikking op de website. |
| Studenten |
| Argenta heeft in 2013 de financiële kennistest gelanceerd als bewustwording met betrekking tot het beheer van financiën ('gezond omgaan met geld'). De test werd afgenomen bij 800 Belgische jongeren tussen 15 en 23 jaar met focus op de leerlingen van het laatste jaar secundair onderwijs. De resultaten tonen aan dat ze veel te weinig weten van financiën. De gemiddelde score was 49 procent, net gezakt dus. Jongeren hebben duidelijk meer informatie nodig. |
| Argenta organiseert financiële roadshows in scholen om jongeren meer financieel weerbaar te maken wanneer ze als volwassenen in de maatschappij stappen. In 2013 organiseerde Argenta 3 roadshows die meer dan 300 leerlingen bereikten. |
| Argenta steunt WEDUC, opgericht door de Antwerpse studentenvereniging Wikings-NSK, om studentenmateriaal goedkoper aan te bieden aan de studenten van de Universiteit Antwerpen. |
| Argenta heeft zijn medewerking verleend aan het realiseren van een nieuwe reeks leerwerkboeken bestemd voor leerlingen uit het derde tot en met het zesde jaar van het BSO, afdelingen Kantoor en Verkoop. |
| Argenta biedt stageplaatsen en begeleiding van thesisstudenten aan. |
| Argenta ondersteunt de verzekerings- en kredietopleiding op de Thomas More-scholengroep, en proefsolllicitatiegesprekken aan de verschillende hogescholen in Antwerpen. |



18.6.2. Additionele dienstverlening aan cliënten

Om iedereen de kans te geven zijn betalingen uit te voeren, werd de basisbankdienst in 2003 wettelijk geregeld. Daarnaast voorziet Argenta in België ook in de volgende dienstverlening:

- informatiesessies voor oudere mensen over online bankieren om de digitale kloof te verminderen;
- sessies rond onder meer Gezond Beleggen en Successie. In 2013 werden 41 informatiesessies opgezet. Verder voorziet Argenta in informatiesessies op beurzen als Batibouw (Brussel), Bouwinnovatiebeurs (Hasselt), Wonen (Mechelen), Bouwexpo (Kortrijk), Bouwbeurs (Roeselare), Habitat (Luik & Namen) en Bouwen, Verbouwen en Immobiliën (Marche en Famenne);
- speciale digipassen (toestel met grotere toetsen om aan veilig internetbankieren te kunnen doen) voor mensen met een gezichtsbeperking.

18.6.3. Financiële bijdrage aan de maatschappij

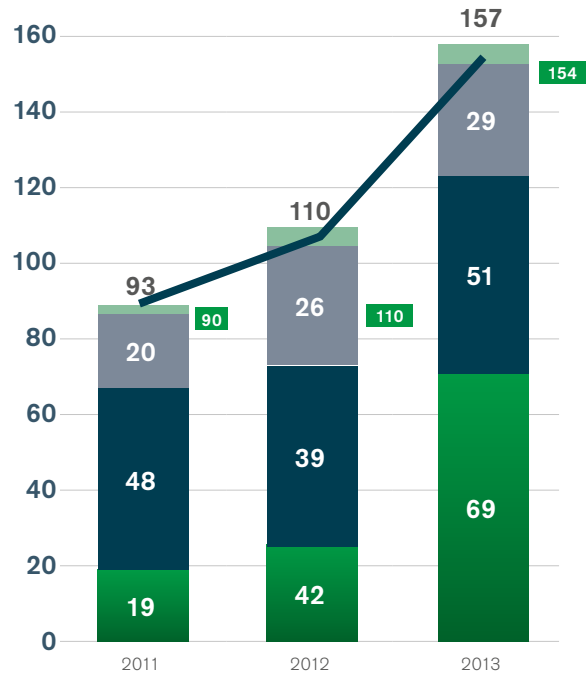
Argenta draagt op financieel vlak bij tot de werking van de maatschappij.

In 2013 nam de winst verder toe en ook de verschuldigde vennootschapsbelasting met een effectieve belastingsvoet van 30,63 %. Hieronder stellen we de taksen voor die Argenta betaalt aan de overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen.

Voor verdere informatie met betrekking tot de verschillende bankentaksen verwijzen we naar sectie 3.2 'De bankenheffingen'.

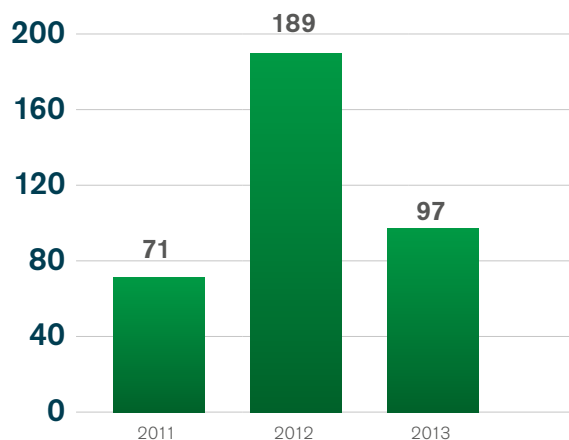
Als ontvangstkantoor voor de overheid int Argenta ook bepaalde belastingen op de inkomsten van cliënten. Het gaat onder meer over roerende voorheffing ingehouden bij de uitbetaling van interesten, anticipatieve heffingen op pensioenfondsen- en verzekeringen, bedrijfsvoorheffingen, taksen op verkoop van verzekeringsproducten. Het uitzonderlijke hoge bedrag in 2012 had betrekking op de vele kasbons die vervielen.

Taksen die Argenta betaalt aan de overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen (in miljoen euro)



- Totaal taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen (in miljoen euro)
- Toezichthouders en beroepsverenigingen
- Sociale zekerheid en BTW
- Abonnementstaks en Deposito Garantie Stelsel
- Vennootschapsbelasting
- Nettowinst

Door cliënten te betalen aan overheid (via Argenta) (in miljoen euro)



18.6.4. Inspanning op het vlak van milieu en energie

Argenta streeft ernaar om zijn energieverbruik en de impact van zijn werking op het milieu zo beperkt mogelijk te houden. De directe ecologische voetafdruk bestaat voornamelijk uit papier- en energie / CO₂-verbruik. Ambities om de huidige voetafdruk te verminderen werden gedefinieerd en worden meegenomen in de belangrijke verbouwings- en renovatiewerkzaamheden op de maatschappelijke zetel.

Argenta wil zijn aankoopbeleid duurzamer maken en blijft 'groene' mobiliteit bij zijn werknemers financieel ondersteunen. Argenta heeft elektronische maaltijdcheques geïntroduceerd.

18.6.4.1. Papierverbruik

In 2013 daalde het papierverbruik. Dit is een gevolg van:

- de introductie van het project Okapi, dat structureel bijdraagt aan een digitalisering in de kantoren;
- het digitaal verzenden van kredieten en akten aan notarissen i.p.v. op papier.

Verder is er sinds 2012 grotere aandacht voor het gebruik van ecologisch papier. Vanaf 2013 gebruikt Argenta nog uitsluitend papier met ecolabel.

| Totaal papierverbruik | | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-----|------|------|------|
| Papier met ecolabel / FSC-label | Ton | 180 | 279 | 226 |
| Papier zonder ecolabel / FSC-label | Ton | 85 | 90 | 0 |
| Totaal papierverbruik | Ton | 264 | 369 | 226 |
| Milieuvriendelijk papier t.o.v. totale consumptie | % | 68 | 76 | 100 |

18.6.4.2. Energieverbruik⁴

Eind 2013 is Argenta gestart met renovatie- en uitbreidingswerkzaamheden op de bedrijfszetel. Tijdelijk huurt Argenta een tweede locatie in Antwerpen, wat zorgt voor een aanzienlijke stijging in het aardgasverbruik omdat tijdens de verhuis in november en december 2 locaties moesten verwarmd worden. Verder heeft de verwarming in het voorjaar 2013 langer gebrand door de strenge winter.

Tijdens de verbouwing zullen energie-efficiënte investeringen worden gedaan, onder andere door het plaatsen van warmtepompen en LED-verlichting. De impact ervan zal pas in 2015 gemeten kunnen worden.

Voor het wagenpark (ongeveer 70 wagens) onderzoekt Argenta een oplossing op aardgas om een ecologische oplossing te bieden aan de meer gereden kilometers door de (beperkt in aantal) personen die een bedrijfswagen toegewezen krijgen.

| Totaal energieverbruik | | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------------------|--------------|-------|---------|---------|
| Opgewekte energie (zonnepanelen) | MWh | / | 14 | 30 |
| Elektriciteit (groen) | MWh | 1.882 | 2.277 | 2.280 |
| Elektriciteit (klassieke) | MWh | 6 | 38 | 10 |
| Aangekochte warmte | MWh | 49 | 53 | 77 |
| Aardgas | MWh | 1.733 | 1.501 | 2.251 |
| Wagenpark | Liter Diesel | / | 112.184 | 137.078 |
| Wagenpark | Ton gas | / | / | 1 |

⁴ Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's *Carbon Management Policy* gebaseerd op het GHG-protocol. De energie-intensiteit bedraagt 5,6 MWh elektriciteit, gas en warmte per medewerker.

| | Eenheid | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---------------------|------|------------|--------------|
| Directe uitstoot - scope 1 | | | | |
| Aardgas | CO ₂ Teq | / | 340 | 510 |
| Voertuigen | CO ₂ Teq | / | 356 | 447 |
| Airconditioning | CO ₂ Teq | / | 87 | 104 |
| Directe uitstoot - scope 2 | | | | |
| Elektriciteit en warmte | CO ₂ Teq | / | 37 | 39 |
| Totale CO₂ uitstoot (scope 1 & 2) | CO ₂ Teq | / | 820 | 1.100 |
| Indirecte uitstoot - scope 3 | | | | |
| Aangekochte goederen en diensten | CO ₂ Teq | / | / | 5.036 |
| Woon-werkverkeer | CO ₂ Teq | / | / | 1.044 |
| Andere | CO ₂ Teq | / | / | 574 |
| Totale CO₂-uitstoot (volledige scope) | CO ₂ Teq | / | / | 7.754 |

18.6.4.3. CO₂-impact⁵

In 2012 werd voor het eerst de CO₂-voetafdruk van Argenta berekend. De nadruk lag hier op de directe impact die Argenta heeft op de CO₂-uitstoot. In 2013 werd ook de indirecte impact vastgesteld.

De verklaringen in de stijging voor scope 1 en 2 (directe impact van Argenta) kunnen hierboven in sectie 18.6.4.2. Energieverbruik teruggevonden worden.

De indirecte impact van Argenta is het grootste deel in de CO₂-voetafdruk (86 %). Grootste blokken hieruit zijn de CO₂-impact van goederen en diensten die Argenta koopt bij andere leveranciers (bv. ICT-ondersteuning, uitbestede diensten, adviesverlening ...) en werknemers die van en naar de hoofdzetels in België, Nederland en Luxemburg reizen.

18.6.5. Toetsing van het aankoopbeleid

In 2012 screende Argenta zijn belangrijkste twintig IT- en niet-IT-leveranciers op basis van een vragenlijst met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. In 2013 werd een continue screening van publieke informatie over deze leveranciers opgezet op de punten die de reputatie van Argenta kunnen schaden. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (milieu, sociaal, mensenrechten, etc.) maakt hiervan ook deel uit.

Er werd in 2013 één leverancier geïdentificeerd die inbreuken had op sociaal vlak in een ander land met

een activiteit niet gelinkt aan de diensten die het voor Argenta aanbiedt. Dit werd aangekaart binnen de betrokken afdeling bij Argenta. De leverancier heeft een monopoliepositie in België. Argenta kijkt of het nog andere inbreuken identificeert met betrekking tot deze leverancier.

Ook werd een document 'Argenta's principes rond duurzaamheid' voor leveranciers ontworpen. Het zal een onderdeel worden van de nieuwe raamovereenkomsten die afgesloten worden in 2014. Voor partijen met bestaande raamovereenkomsten die niet binnen 3 jaar aflopen, zal Argenta vragen het document 'Argenta's principes rond duurzaamheid' apart te ondertekenen.

18.6.6. Ondersteunen van vrijwilligerswerk

De zelfstandige kantoorhouders van Argenta zijn ingebed in hun lokale samenleving. Ze steunen er activiteiten van onder meer jeugd- en sportbewegingen.

Een belangrijke groep van kantoorhouders en medewerkers van de hoofdzetel heeft zijn schouders gezet onder het project 'De Appeltuin'. Dat ondersteunt de bouw van een unieke leef-, leer- en speelruimte voor kankerpatiëntjes en andere zieke kinderen in het UZ Brussel.

De directie steunt engagementen van medewerkers zoals Moeders voor Moeders.

⁵ Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's *Carbon Management Policy* gebaseerd op het GHG-protocol – emissiefactoren 2011 (voor 2012) en 2012 (voor 2013) & ISO 14064-richtlijnen. De CO₂-intensiteit bedraagt 1,3 CO₂ Teq per medewerker voor scope 1 en 2.

Ook binnen de raad van bestuur worden mandaten opgenomen. Zo engageert Walter Van Pottelberge zich als voorzitter van de raad van bestuur van Xenarjo, een erkende coöperatieve vennootschap die mensen scenario's of inspirerende concepten biedt voor een mooier en gezonder leven. Hij is ook vicevoorzitter van Time4Society, een vzw die tijdgevers (bedrijven, scholen ...) en tijdnemers (organisaties die rond maatschappelijk verantwoorde projecten werken) met elkaar in contact brengt. Het biedt de tijdgevers de mogelijkheid om aan een teambuildingsactiviteit een maatschappelijke meerwaarde te geven.





CEO Johan Heller is voorzitter van de Nederlandse stichting De Drie Linden. Die organiseert jaarlijks met vrijwilligers een tiental sport- en culturele evenementen.

COO Verzekeringen Marc Mathijssen is op vrijwillige en onbezoldigde basis voorzitter van een kerkfabriek. Als jurist staat hij zo mee in voor het beheer van het patrimonium van een belangrijke parochie. Ook ondersteunt hij lokale socioculturele activiteiten.












18.6.7. Politieke neutraliteit

Argenta is politiek niet gebonden en daardoor neutraal. Kantoorhouders en medewerkers die politieke engagementen en verantwoordelijkheden willen aangaan, zijn hierin vrij, zowel naar de aard van het engagement als naar de aard van de partij voor zover dit verenigbaar blijft met het zakelijke aspect van de functie.








18.7. Status actieplan 2013-2015

| Topic | Focus / actie | Status | Status uitleg |
|---------------|--|---|---|
| Governance | Verdere integratie van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in de Argenta Groep: | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Het aanduiden van een directielid dat verantwoordelijk is voor maatschappelijk verantwoord en duurzaam bankieren. |  | De CEO is hiervoor bevoegd. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Het aanduiden van een persoon die operationeel verantwoordelijk is voor het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en het duurzaamheidsactieplan 2013-2015 verder te ondersteunen. |  | De bestaande projectwerkgroep werd uitgebreid om de nieuwe rapporteringsnorm GRI 4 uit te rollen en stakeholders nauwer te consulteren. De personen die operationeel verantwoordelijk worden voor duurzaamheid in 2015 maken deel uit van deze werkgroep. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Communicatie van dit duurzaamheidsbeleid naar het personeel en naar de kantoorhouders en hun medewerkers. |  | Opgezet, maar verder uit te rollen in 2014. Het duurzaamheidsbeleid en -verslag kwamen aan bod in de personeelsvergadering (2 keer) en in de nationale kantoorhoudersvergadering (2 keer). |
| Aankoopbeleid | Het verder uitbouwen van het proces rond de vragenlijst Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, de bevestiging ervan aan de leveranciers (outsourcingpartners inbegrepen) en het ontwikkelen van een duurzamer aankoopbeleid. |  | Een document "Argenta's principes rond duurzaamheid" voor leveranciers werd ontworpen. Het aankoopbeleid inclusief duurzaamheidscriteria wordt verder uitgewerkt en uitgerold in de komende 2 jaar. Na een eerste screening van de top 20 van leveranciers in 2012, werd in 2013 een continue screening van publieke informatie over deze leveranciers opgezet op punten die de reputatie van Argenta kunnen schaden. Duurzaamheid maakt hiervan deel uit. |



| Topic | Focus / actie | Status | Status uitleg |
|----------------------|---|---|--|
| Human Resources | Het verder uitbouwen van talentmanagement. |  | Het aantal trainingsuren is sterk gestegen sinds eind 2012 door het aanbieden van openkalenderopleidingen naast de klassieke product- en applicatieopleidingen. Er wordt de komende jaren ook een competentiemodel ontwikkeld dat direct gelinkt zal zijn met talentmanagement. |
| | Het verhogen van de transparantie in het loonbeleid. |  | In overleg met de ondernemingsraad en de vakbond zal dit gepland worden in 2014-2015. |
| | Het stimuleren van anders werken. |  | Dit actieplan is gelinkt met de renovatie- en uitbreidingswerken die eind 2013 gestart zijn op het hoofdkantoor. Definitief beleid gepland tegen 2015. |
| | Het ondersteunen van maatschappelijke inzet van onze medewerkers. |  | In 2013 werd de Appeltuin (project van onze kantoorhouders) en Moeders voor Moeders (door het hoofdkantoor) gesteund. Het hoofdkantoor zal de maatschappelijke inzet van de medewerkers blijven stimuleren. |
| | Het meten van de tevredenheid bij het personeel. |  | Een tevredenheidsenquête werd uitgevoerd in het vierde kwartaal van 2013. Rapportering van de resultaten is gepland voor het eerste kwartaal van 2014. |
| | Het intern publiceren van functiebeschrijvingen. |  | Functiebeschrijvingen werden gedocumenteerd en gepubliceerd. |
| | Het aanduiden van een tweede vertrouwenspersoon in België. |  | Momenteel zijn er 2 vertrouwenspersonen aangeduid. Er is een procedure opgezet om 2 nieuwe onafhankelijke vertrouwenspersonen aan te duiden. |
| | Het aanduiden van een vertrouwenspersoon in Nederland. |  | Er werd een vertrouwenspersoon voor Nederland aangeduid. |
| Financiële producten | Het behalen van het diploma Bedrijfshulpverlener (BHV) door 2 medewerkers in Nederland. |  | Het diploma BHV werd met succes behaald door 2 medewerkers in Nederland. |
| | Het verder verbeteren van de ondersteuning van de kantoorhouders vanuit de hoofdzetel. |  | Het volledige programma ter ondersteuning werd in 2013 voorbereid en wordt uitgerold naar de kantoorhouders in 2014: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prescreening van medewerkers en kantoorhouders om een opleiding op maat te kunnen realiseren. ▪ Evaluatierapportering om medewerkers en kantoorhouders in opleiding beter te kunnen volgen en te coachen. ▪ Formele kennistest na elke opleiding. ▪ Interne lesgevers binnen Argenta pedagogisch scholen en screenen. Externe lesgevers moeten een grondige kennis hebben van Argenta. |
| | Het verder verbeteren van de transparantie van de producten. |  | De transparantie van onze producten naar de kantoorhouders toe werd verder verhoogd, zodat ze cliënten beter kunnen adviseren. Hierbij wordt vooral aandacht gegeven aan het verbeteren van de link tussen cliëntenbehoefte en het juiste product volgens de principes van <i>Know your customer</i> via: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de introductie van sleutelmomenten; ▪ de verbetering van de fiches Argenta-Fund en Argenta Fund of Funds; ▪ in Nederland de introductie van begrijpbare 'B1-taal' in productfiches. Verder staat op de website per product meer productinformatie (productomschrijvingen en tarieven). De website wordt in 2014-2015 transparanter gemaakt. |



| Topic | Focus / actie | Status | Status uitleg |
|-------------|---|---|---|
| | Het verder verbeteren van het duurzaam uitbouwen van de pijler Beleggen (bv. gebruik van consistente checklists, duurzaamheidsindexen en het uitwerken van fondsen rond bepaalde duurzaamheidsthema's). |  | De minimumcriteria voor de eigen fondsen werden op www.argenta.be geplaatst. Voor onze externe fondsen-beheerders werden de minimumcriteria nagekeken. Er werd bevestiging gevraagd aan de fondsen-beheerders of deze criteria toegepast werden doorheen het hele jaar. Verder hebben we ook interne aanbevelingen voor onze eigen fondsen op de website geplaatst. Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief werd gelanceerd. Hierin staat maatschappelijk verantwoord beleggen centraal. Het fonds is gebaseerd op de Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe. |
| ICT | Het ontwikkelen van initiatieven met leveranciers om de impact van ICT op energie en milieu te verminderen via: <ul style="list-style-type: none"> ▪ partnerschappen om hardware te recyclen; ▪ aankoop van nieuwe IT-apparatuur met een hoog energierendement. |  | Oude en niet meer functionele digipassen worden in de kantoren verzameld en gerecycleerd. Voor oude servers in de kantoren wordt in 2014 een recyclage-programma opgezet. Het energierendement van nieuwe IT-apparatuur is opgenomen in het beleid van Getronics, de hoofdprovider voor ICT. |
| Distributie | Het ontwikkelen van richtlijnen voor zelfstandige kantoren op het gebied van toegankelijkheid (ook voor andersvaliden), energie-efficiëntie, veiligheid en afvalselectie. |  | In 2013 startte Argenta de cel Panden op, die kantoorhouders ondersteunt op het vlak van toegankelijkheid (ook voor andersvaliden), energie-efficiëntie, veiligheid en afvalselectie. In 2014 zal deze cel volledig operationeel zijn. |
| Milieu | Het verder uitwerken van maatregelen om het papierverbruik te verminderen. |  | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het project Okapi werd in 2013 afgewerkt. Hierbij werd ook gekeken om meer te digitaliseren en het papierverbruik te verminderen. ▪ Printers: Nieuwe printers met het 'follow me'-systeem werden geleverd eind 2013 en zullen in het eerste kwartaal van 2014 operationeel worden. Dit systeem bestaat erin dat op eender welk toestel waar de gebruiker zich aanbiedt, automatisch de doorgestuurde opdracht verschijnt. ▪ Papierophaling voor de kantoren (voornamelijk archieven) via een gespecialiseerd bedrijf in confidentiële datavernietiging. |
| | Het verder ontwikkelen van energie-efficiënte maatregelen. |  | Dit actieplan is gelinkt met de renovatie- en uitbreidingswerken die eind 2013 gestart zijn op het hoofdkantoor. Er zal aandacht besteed worden aan energie-efficiëntie bij de renovatiewerkzaamheden. |
| | Het definiëren van een rapporteringssysteem om de resultaten van deze maatregelen te berekenen. |  | Dit actieplan is gelinkt met de renovatie- en uitbreidingswerken die eind 2013 gestart zijn op het hoofdkantoor. Het rapporteringssysteem zal ondersteunen welke energiebesparingen behaald werden met de maatregelen die genomen worden. |
| Sociaal | Het voortzetten en identificeren van projecten ter verhoging van de financiële geletterdheid. |  | De financiële kennistest werd opgesteld en afgenomen bij 800 jongeren. Zie verder sectie Financiële geletterdheid. |



19. Risico en risicobeheer



19.1. Identificatie van de risico's die eigen zijn aan de activiteiten van de Argenta Groep en zijn entiteiten

19.1.1. Algemeen

Wegens de aard van zijn activiteiten wordt de Argenta Groep blootgesteld aan verschillende risico's. Het voornaamste risico bij de bankpool is het marktrisico, voor de verzekeringspool is dit het kredietrisico. Andere belangrijke risico's zijn de evolutie van de economische activiteit in België en Nederland en de risico's die verbonden zijn aan de beperkte geografische spreiding van de bedrijfsactiviteiten.

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

19.1.2. Marktrisico

19.1.2.1. Algemeen

Het marktrisico is het risico dat de reële waarde of toekomstige kasstromen van een financieel instrument zullen schommelen als gevolg van veranderingen in marktprijzen. Binnen dit marktrisico worden onder meer de volgende drie soorten risico's onderscheiden: renterisico, wisselkoersrisico en overige prijsrisico's.

(i) Wijzigingen van de rentevoeten, rentecurves en rendementsschommelingen kunnen de rentemarge tussen de kosten voor uitlening en ontlening aantasten voor de Bankpool en een onevenwicht veroorzaken tussen gegarandeerde rente in polissen en ontvangen rente voor de Verzekeringspool.

(ii) Wisselkoersschommelingen tasten de waarde van in buitenlandse munteenheden uitgedrukte activa en passiva aan en mogelijk ook de inkomsten die worden verkregen uit de handel die in buitenlandse munteenheden wordt gevoerd.

(iii) De prestaties van de financiële markten kunnen de waarde van de beleggingsportefeuille van de Argenta Groep doen schommelen.

19.1.2.2. Renterisico

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

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

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

De brutowaarde van het bedrijf (het verschil tussen de aan marktwaarde gewaardeerde investeringen en de kostprijs van de financiering hiervan) wordt beïnvloed door de schommelingen van deze rentetarieven. De intensiteit ervan wordt bepaald door de grootte van de gekozen *duration gap*. Deze parameter geldt als maatstaf voor de gewogen looptijd*mismatch*, waarmee in belangrijke mate de rentegevoeligheid kan worden bijgesteld.

Deze *duration gap* vormt dan ook een van de belangrijkste instrumenten waarmee Argenta

Spaarbank op basis van haar inzichten in de toekomstige renteontwikkelingen richting geeft aan haar bedrijfsresultaten en ook rekening houdt met de potentiële impact hiervan op de brutowaarde van het bedrijf als richtgetal voor haar eigenvermogenspositie.

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

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

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

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



19.1.2.3. Prioriteit aan endogene (bij)sturingen

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

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

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

De winstkwaliteit bij Argenta Spaarbank kende in 2013 een zeer sterke verbetering door het gevoerde ALM-beleid en de macro-economische ontwikkelingen. Zij werd in veel mindere mate dan voorgaande jaren beïnvloed door het effect van de rente-indekkingsinstrumenten. Langs de verzekeringszijde wordt naast de reguliere tak 21-verzekeringen, waarvoor meestal *duration matching* wordt toegepast, verder aandacht besteed aan de *fee business*, in het bijzonder via de verkoop van tak 23-beleggingsverzekeringen.

De combinatie van endogene en aanvullende exogene ALM-indekkingen verzekert dat de commerciële strategie van de Argenta Groep (o.a. de langetermijnrelaties met de cliënten, de groei van hypotheek, de duurzame en rendabele groei van de depositoportefeuille en de uitbouw van de vier

pijlers) volledig past binnen het goedgekeurde RAF (*Risk Appetite Framework*).

19.1.2.4. Wisselkoersrisico

De Argenta Groep is enkel actief in de Benelux en doet geen andere beleggingen dan in euro, waardoor hij geen wisselkoersrisico loopt. Er wordt evenmin overwogen om posities in andere munten dan de euro in te nemen.

19.1.2.5. Overige marktrisico's

De Argenta Groep is ook blootgesteld aan marktrisico's – andere dan het renterisico en het wisselkoersrisico – die de reële of de toekomstige waarde van financiële instrumenten, zoals de beleggingsportefeuille van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties of toekomstige kasstromen doen schommelen als gevolg van de prestaties van de financiële markten en de veranderingen in marktprijzen. Deze kunnen veroorzaakt worden door factoren die specifiek gelden voor het individuele financiële instrument of de emittent hiervan, zoals de schuldenlast en de inschatting van de terugbetalingscapaciteit van een bepaalde staat, of door factoren die alle soortgelijke op de markt verhandelde financiële instrumenten beïnvloeden, zoals een wereldwijde crisis op de financiële markten.

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

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



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

De Argenta Groep heeft het grootste deel van zijn bedrijfsactiviteiten in België en Nederland. Daarnaast voert hij ook beperkte activiteiten in Luxemburg via Argenta Life Luxembourg S.A. en Argentabank Luxembourg S.A.

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

Voor de activiteiten in Luxemburg, die vooral gericht zijn op het beheer van beleggingsfondsen, geldt naast een (beperkte) afhankelijkheid van de nationale economie en politiek, een grote afhankelijkheid van de internationale economische en politieke omgeving.

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

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

19.1.4. Kredietrisico

19.1.4.1. Algemeen

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

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

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

Het beheer van de kredietrisico's binnen de Argenta Groep wordt geregeld door passende beleidslijnen (retailkredieten en beleidslijnen Thesaurie en ALM op het niveau van de Bank- en Verzekeringspool).

Alle entiteiten en afdelingen van de Argenta Groep beschikken over adequate meetinstrumenten, richtlijnen en procedures om het kredietrisico te beheren. Dit omvat ook een volledig onafhankelijk goedkeuringsproces voor de toekenning van kredieten met vastgestelde limieten voor kredietwaardigheid en toezichtprocedures en globale indicatoren omtrent de kwaliteit van de retailkrediet- en de beleggingsportefeuille.

19.1.4.2. Concentratie van kredietrisico

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

Argenta Spaarbank heeft een concentratie in kredietverlening aan particulieren in België en Nederland, meer bepaald bij de hypothecaire leningen voor particulieren. Dit maakt Argenta Spaarbank sterk afhankelijk van de ontwikkelingen in de huizenmarkt en de terugbetalingscapaciteit van de particuliere kredietnemer in België en Nederland.

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



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

19.1.5. Liquiditeitsrisico

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

- een onverwachte verlenging van de uitstaande vorderingen, bv. door wanbetaling van een lening;
- het risico dat bij de Bankpool meer kredietlijnen worden opgenomen of meer spaardeposito's worden opgevraagd;
- het risico dat bij de Verzekeringsspool de uitkeringsverplichtingen toenemen door een toename van schadegevallen, waardoor Argenta niet tegemoet kan komen aan zijn betalingsverplichtingen;
- het risico dat de nodige financieringstransacties niet kunnen uitgevoerd worden (of aan slechte voorwaarden);
- het risico dat activa alleen geliquideerd kunnen worden na een serieuze afwaardering.

Zoals bij elke bank-verzekeraar bestaat er ook bij de Argenta Groep een bijzondere aandacht voor de opvolging van het liquiditeitsrisico. Anders dan bij de Bankpool hangt het liquiditeitsrisico van de Verzekeringsspool nauw samen met de technische voorzieningen. De dekkingsmeerwaarden worden op kwartaalbasis gerapporteerd.

Een belangrijk onderdeel van het liquiditeitsrisico is het risico dat bepaalde activa op het gewenste moment niet verkocht kunnen worden, omdat er op de markt te weinig geïnteresseerde tegenpartijen zijn.

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

19.1.6. Operationeel risico

19.1.6.1. Algemeen

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

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

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

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

Jaarlijks wordt een heel uitgebreid intern controlerapport opgesteld dat overgemaakt wordt aan de raad van bestuur en de NBB. In dit verslag worden de aanwezige beheersmaatregelen beoordeeld op hun adequaatheid en hun effectiviteit.



In de eerste helft van 2013 vond een controle-opdracht door de NBB plaats. Deze audit omvatte heel wat domeinen: IT-governance, functioneel en technische IT-architectuur, project-portfolio management, projectmanagement, *business continuity*, IT *disaster recovery*, IT-veiligheid, *information risk management*, IT-operaties en infrastructuur, datacenters, procurement, outsourcing, veranderings- en releasemanagement, *in-house software development* en interne IT-audit.

De vooruitgang van de laatste jaren op heel wat vlakken werd door de NBB-auditors opgemerkt. Toch zijn er een aantal domeinen waar nog aan verder gewerkt moet worden: IT continuïteitsplannen, continuïteit en stabiliteit van kritieke bedrijfstoepassingen en bijkomende beveiligingsmaatregelen tegen bedreigingen afkomstig van het internet. Dit zal door de IT-directie binnen Argenta opgenomen worden en al in 2014 zullen er concrete resultaten geboekt worden.

19.1.6.2. Externe dienstverleners

De Argenta Groep is blootgesteld aan het risico dat overeenkomsten met belangrijke externe dienstverleners beëindigd worden. Een dergelijke beëindiging kan leiden tot discontinuïteit of vertraging van belangrijke bedrijfsprocessen waartegen de Argenta Groep zich zo veel als mogelijk indekt door middel van een adequaat bedrijfscontinuïteitsbeleid en transitiebepalingen in de betreffende overeenkomsten.

19.1.7. Verzekeringsrisico

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

Omtrent schade- en gezondheidsverzekeringen zijn de resultaten van de Verzekeringspool grotendeels afhankelijk van de mate waarin de werkelijke uitkeringen in overeenstemming zijn

met de uitgangspunten die bij de prijsstelling van producten en bij het bepalen van de hoogte van de technische voorzieningen en de aansprakelijkheid op schadevergoeding zijn gehanteerd. Naarmate de werkelijke resultaten minder gunstig zijn dan werd aangenomen bij het bepalen van die verplichtingen kan dat de winst drukken.

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

19.1.8. Businessrisico

Het *businessrisico* is het risico dat de huidige en toekomstige winsten en kapitaal beïnvloed worden door veranderingen in *businessvolumes* of door veranderingen in marges en kosten. Beide worden veroorzaakt door veranderende marktomstandigheden en / of de onmogelijkheid om er als organisatie op in te spelen. Ook een slechte diversificatie van de winsten (*earnings*) of de onmogelijkheid om een voldoende en degelijk niveau van winstgevendheid te bewaren wordt onder dit risico opgenomen.

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

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



19.1.9. Strategisch risico

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

Om de strategische doelen, zoals bepaald in de bedrijfsstrategie, te bereiken stelt de Argenta Groep middelen ter beschikking. Het gaat onder meer om communicatiekanalen, systemen, mensen, netwerken, managerstijd en managerscapaciteiten.

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

19.1.10. Reputatierisico

De Argenta Groep loopt voortdurend een risico op schade (verlies) door het verslechteren van de reputatie of standing die veroorzaakt wordt door een negatieve perceptie van het imago van de organisatie bij cliënten, tegenpartijen, aandeelhouders en / of regulerende instanties.

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

19.1.11. Risico's van schuldfinanciering

De Argenta Groep doet een beroep op financiering door schulden aan te gaan bij derden onder de vorm van kasbons, obligaties, achtergestelde obligaties en tier 1-uitgiftes. Hoewel de Argenta Groep ervan overtuigd is dat zijn financieringsstructuur is aangepast aan de behoeften, moeten de entiteiten van de Argenta Groep voldoende vrije kasstromen genereren om deze schulden te kunnen terugbetalen. Als de Argenta Groep al dan niet vervallen schulden wil herfinancieren, is

er geen absolute garantie dat nieuwe financiering kan worden gevonden aan voor de Argenta Groep aanvaardbare voorwaarden.

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

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

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

Ook de eigenvermogensvereisten van kredietinstellingen en verzekeringsondernemingen zijn het voorwerp van wetgevende ontwikkelingen, de zogeheten Basel III-normen en (EU) Solvency II-normen, die een impact hebben op de Argenta Groep.

In 2013 was er op regelmatige basis overleg met de betrokken toezichhouders waarbij onder meer onderstaande thema's aan bod kwamen: het SREP (*Supervisory Review & Evaluation Process*), het RRP (*Recovery & Resolution Plan*) en de Banking Union (waaronder het SSM (*Single Supervisory Mechanism*) met vooral het ECB *Comprehensive Assessment*).



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

19.2.1. Algemeen

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

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

In 2013 heeft de Argenta Groep verder gebouwd aan zijn voorzichtig en transparant risicobeheer. Dat heeft zijn toegevoegde waarde intussen meer dan bewezen.

In 2013 werden een hele reeks **beleidsdocumenten** goedgekeurd en werd ook de **werking van de risicocomités** geoptimaliseerd qua samenstelling, vaste agendapunten, opvolging van de voornaamste risico-indicatoren en communicatie.

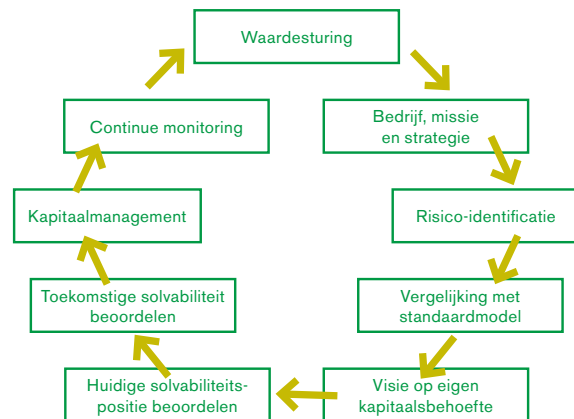
Het RAF is – zowel voor de bank als de verzekeraar – inmiddels sterk ingebed in de cyclus van het businessplanproces: inkleuren van de risicobereidheidsmatrix, vertaling naar voluntaristische RAF-normen, toetsing aan de iteraties van het businessplan en finaal de risico-evaluatie.

Er is een directe band tussen de risico-indicatoren uit het RAF en enerzijds het ICAAP voor de Bankpool en het ORSA voor de Verzekeringsspool, en anderzijds de beleidsdocumenten via de verdere vertaling naar de operationele risicolimieten. Dit resulteerde in de dagelijkse inbedding van het risicobewustzijn in de eerste lijn.

Naast een optimalisatie van de risicogovernance werden ook de riskmetrieken sterk verbeterd. De risicoparameters binnen het RAF werden hierbij aangevuld met het toekennen van een globale risicoscore. Ook werd een nieuwe interne controle maturiteitsmatrix geïmplementeerd.

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

In het kader van ORSA worden alle risico's binnen de Verzekeringsspool geïdentificeerd en beoordeeld. Het ORSA-proces bestaat uit de volgende stappen:



In 2013 was er op regelmatige basis overleg met de betrokken toezichthouders waarbij onder meer onderstaande thema's aan bod kwamen:

▪ SREP

De resultaten van het ICAAP werden hierbij vergeleken met het SREP, zijnde de inschatting van de risico's en kapitaalvereiste door de NBB volgens hun eigen interne methodologie. De oefening bracht geen fundamentele opmerkingen over het ICAAP omtrent opbouw en meting van de risico's.

▪ RRP (Recovery & Resolution Plan)

Om de voorbereiding van crisisbeheersing te verbeteren vragen de nationale toezichthouders aan alle systeemrelevante banken om een herstelplan op te stellen. Dit plan moet de verschillende herstelopties proactief identificeren waarover de instelling beschikt om haar financiële toestand te verbeteren, mocht dit nodig zijn. Uiteraard moet de doeltreffendheid en impact van deze herstelopties worden geëvalueerd onder verschillende stress-scenario's. Het opstellen van herstelplannen maakt deel uit van de structurele hervormingen die na de bankencrisis werden geïnitieerd door de G-20. Een van de vaststellingen was dat de overheid onvoldoende voorbereid en uitgerust was om op een doeltreffende manier om te gaan met (bijna) falende financiële instellingen.



In lijn met de planning die werd vooropgesteld door de NBB werd een risicocartografie opgemaakt, werden relevante stress-scenario's gedefinieerd en doorgerekend en werd gestart met het identificeren van herstelmaatregelen en de ontwikkeling van een berekeningsmodel.

▪ ECB Comprehensive Assessment

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

Dit traject zal verder lopen in 2014 en omvat onder meer een *Risk Assessment*, een AQR (*Asset Quality Review*) en stresstesten.



“Ik voel me lid van een team dat jarenlang een toonaangevende rol heeft gespeeld in de afdeling van de ‘niet-grootbanken’ en dan plots promoveert naar D-SIFI en behoort bij de Belgische top 5. En nu ook promoveert naar de Champions League. En zoals dat in het voetbal is, zo is dat ook bij ons: wij moeten ons zeer snel aanpassen. Onze infrastructuur, onze snelheid van uitvoering, onze rapporteringstechnieken, omgaan met druk, onze terminologie ...”

Lode Vingerhoets,
directeur Risk Management

Daarnaast werd er in 2013 door de afdeling Risk ook gewerkt aan:

- de verdere ontwikkeling van ICAAP / ORSA voor de entiteiten Argenta Spaarbank, Argenta Assuranties en Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (inclusief forwardlooking);
- de verdere implementatie van Solvency II bij de Verzekeringspool;
- de implementatie van door de NBB goedgekeurde interne ratingmodellen voor banken en corporates;
- de verdere integratie van de Validatiecel binnen bedrijfswijde projecten;
- een uitgebreidere bijdrage aan de externe (financiële) controles (die uitgevoerd werden door de NBB, DNB (De Nederlandse Bank), IMF (Internationaal Monetair Fonds)) en stresstesten.

19.2.2. Governance

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

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

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

Tussen de eerste en tweede lijn bevindt zich het actuaariaat, het actuariële kenniscentrum dat meerdere directies binnen de Verzekeringspool advies verstrekt. Dit kenniscentrum heeft een fundamentele rol binnen het risicobeheer van Argenta Assuranties door het geven van informatie en advies speciaal toegespitst op de verzekeringen. Er werden belangrijke inspanningen gedaan om de rollen en verantwoordelijkheden in deze gespecialiseerde domeinen verder te omschrijven en te onderscheiden.

De directie Risk en Validatie:

- verzorgt de onafhankelijke tweedelijnscontrole;
- hanteert als basisprincipe: 'identificeren, rapporteren, meten en mitigeren' voor alle materiële risicofactoren, die vervolgens gekapitaliseerd worden in het ICAAP voor de Bankpool en het ORSA voor de Verzekeringsspool, en stuurt hiermee ook het (economisch) kapitaalbeheer;
- heeft een radarfunctie, namelijk de verdere proactieve identificatie van nog niet volledig geïdentificeerde risico's;
- vervult een belangrijke rol in het beleid en de validatie bij het modelleren van risico's;
- doet de nodige formele risicocontroles en speelt vanuit haar finaliteit een actieve rol op onder meer het Groepsrisicocomité en het *Assets and Liabilities*-comité / *Verzekeringsrisicocomité*;
- adviseert de directiecomités en de raden van bestuur op een onafhankelijke manier over het risicobeheerproces binnen de Argenta Groep.

De directie Actuarieel waakt voor de Verzekeringsspool over de rentabiliteit en de solvabiliteit, zowel in het kader van productvernieuwing als in het kader van opvolging. Voorts bewaakt ze de toereikendheid van de technische voorzieningen, door tijdige, proactieve en kwaliteitsvolle aanbevelingen naar het management en het Verzekeringsrisicocomité te formuleren op basis van voldoende mature berekeningsmodellen.

Het maandelijks overkoepelende GRC (Groepsrisicocomité) heeft een alternerende agenda met (voor de Bankpool) de ene maand ICAAP-onderwerpen, de volgende maand kredietrisico-onderwerpen (Kreco – Kredietrisicocomité) en vervolgens het operationeel risico (Orco – Operationeel risicocomité).

19.2.3. Validatie

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

De Validatiecel heeft in 2013 onder meer de volgende activiteiten verricht:

- validatie van de review en herkalibrering van de modellen voor het kredietrisico van de hypotheekportefeuilles Argenta Spaarbank, CBHK en Nederland;

- validatie van de herziening, de herkalibrering en de stresstesten van de beleggingsportefeuille (meer bepaald de blootstelling aan financiële instellingen, ondernemingen en *covered bonds*);
- validatie van de actualisering van het bank interne ratingmodel;
- validatie van de interne ratingmodellen voor centrale, regionale en lokale overheden;
- validatie van het pricingmodel voor het spaarboekje.

19.2.4. Beheer van het marktrisico

19.2.4.1. Renterisico

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

Het actief beheer en het bewaken van dit structureel marktrisico (voornamelijk renterisico) is essentieel om de solvabiliteit, rentabiliteit en de strategische objectieven van de Argenta Groep te vrijwaren.

Met deze finaliteit in het achterhoofd werd in 2013 gestart met twee strategische projecten: *ALM Replicating Model* en Strategische AssetAllocatie. Beide projecten hebben als doel het beheer van de balans te optimaliseren.

Het *ALM Replicating Model*-project betreft de ontwikkeling van een balansbeheermodel dat toelaat het spaarboekje op een economisch en financieel accurate manier in het operationele ALM-beheer van Argenta te integreren. Een correcte weerspiegeling van het spaarboekje in de renterisicobalans van de bank beoogt een nauwkeurige berekening van de renterisico's en een effectievere aansturing van de balans. Een belangrijk criterium hierbij vormt de stabiliteit van de modeloutput onder verschillende macro-economische omstandigheden.

Complementair met de ontwikkeling van een *ALM Replicating Model* dat Argenta inzicht moet verschaffen in het ALM-gedrag van het spaarboekje, werd ook een pricingmodel ontwikkeld voor het spaarboekje. Doelstelling van het model is verder inzicht te verkrijgen in de dynamiek van het spaarboekje en de verklarende variabelen, waarbij informatie verkregen wordt die nuttig is voor de strategische en tactische aansturing van de prijszetting van het spaarboekje.



De behoefte aan diversificatie van de activazijde van de balans, het permanent streven naar risico-rendementoptimalisatie en de impact van prudentiële ontwikkelingen verklaren waarom Argenta in 2013 een Strategisch AssetAllocatie-project opstartte.

Doel van de Strategische AssetAllocatie is Argenta inzicht en kennis te geven over de verschillende assetklassen zodat toekomstige investeringsbeslissingen voor Argenta Assuranties en Argenta Spaarbank op een gefundeerde manier gestuurd kunnen worden en een optimale beleggingsallocatie nagestreefd kan worden.

In 2013 werd al de aanzet gegeven tot een verdere diversificatie van de activaportefeuille door een voorzichtige uitbouw van kennis in nieuwe activaklassen. Met succes werden enkele financieringsdossiers voor lokale en regionale publieke entiteiten afgesloten en publiek- private samenwerkingen (PPS) opgestart. Het ALM-investerings- en beslissingskader werd aangepast aan het geactualiseerd investeringsbeleid en het beslissingsproces werd hervormd zodat op een efficiënte manier over kredietdossiers kan worden beslist, zonder het voorzichtig investeringsbeleid te verloochenen.

Ondanks de lage rente en spread slaagde Argenta Spaarbank erin om in 2013 haar rentemarge gestaag te doen groeien en dit binnen de haar toegewezen risico-enveloppe. Dat is het resultaat van een gezonde risico-rendementmix van de woonkredietproductie en de wederbeleggingen in de beleggingsportefeuille, van een evenwichtige prijszettingpolitiek van de passiva en van een doordachte indekkingspolitiek. Zowel de inkomens- als de waardevolatiliteit bleven beheerst binnen het limietenkader. Blijvende onduidelijkheden over toekomstige macro-economische ontwikkelingen vragen echter een zeer nauwgezette opvolging van de rente- en spreadbewegingen.

19.2.4.2. Aandelenrisico's

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

In 2013 werd bij de verzekeraar de positie in deelbewijzen van Argenta Pensioenspaarfonds volledig afgebouwd. Deze portefeuille werd in het kader van de herbelegging van het pensioensparen vervangen door directe posities in aandelen en obligaties.

19.2.4.3. Vastgoedrisico's

Bij Argenta Assuranties werd naar aanleiding van de Solvency II-oefening het kader uitgewerkt voor vastgoedbeleggingen onder strikte voorwaarden, zowel met betrekking tot het type van beleggingen als tot de concentratierisico's.

Binnen dit limietenkader werden er dan ook een aantal kredietdossiers met vastgoedtegenpartijen in de balans opgenomen.

19.2.5. Beheer van het liquiditeitsrisico

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

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

De liquiditeitsrisicoappetijt wordt in het RAF van de Bankpool beheerd via knipperlichtniveaus op twee risico-indicatoren, namelijk de LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) en de NSFR (*Net Stable Funding Ratio*). Voor de Verzekeringpool wordt de LCR berekend met daarnaast opvolging van de cumulatieve *maturity gap*.

De LCR zet de liquiditeitsbuffer af tegenover een gedefinieerde afvloeit van de aangetrokken gelden op 1 maand. De NSFR plaatst de beschikbare liquiditeit tegenover de vereiste liquiditeit over een periode van een jaar.



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

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

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

19.2.6. Beheer van het kredietrisico

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

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

Ook in 2013 is Argenta geslaagd in de kwaliteitsbewaking van de beleggingsportefeuille. Het risicoraamwerk werd verfijnd door een selectieve update van de financiële beleidslijnen zowel voor de Bank- als de Verzekeringsspool. Daarbij blijft een voorzichtige beleggingspolitiek vooropstaan, die dient als een efficiënte eerste verdedigingslijn.

Het beleggingskader blijft gericht op een sterke kwaliteit van de tegenpartijen. In 2013 werd de focus gelegd op een verruiming van het

beleggingsspectrum. Alle tegenpartijen werden als onderdeel van een jaarlijks terugkerend proces via een eerstelijnsanalyse, aangevuld door een risicocheck, grondig geanalyseerd en beoordeeld. Iedere bank en corporate die in de portefeuille opgenomen is, krijgt een interne rating toegewezen, conform het binnen Argenta bekrachtigde en geïmplementeerde FIRB-kader (*Foundation Internal Rating Based*-benadering). Op die manier werd aan 160 tegenpartijen een interne rating toegekend. De structuur en de werking van het Ratingoverleg werd tevens geoptimaliseerd.

Binnen het vooropgestelde governance kader en de verdere FIRB-uitrol werden ook in 2013 de reviews en de stresstesten op de beleggingsportefeuille verder uitgewerkt en op punt gesteld. Op het gebied van overheden werden in het afgelopen jaar scoringsmodellen geïmplementeerd waardoor ook tegenpartijen-overheden interne ratings toegewezen krijgen die relevant zijn binnen het acceptatiekader en tevens gehanteerd worden voor monitoring- en beheersdoelstellingen. Voor regulatorische kapitaalberekeningen blijft Argenta Spaarbank de gestandaardiseerde benadering toepassen op overheden. Voor bancaire en corporate tegenpartijen is dit de FIRB-benadering.

Op het gebied van governance werd de eerstelijnscontrole op en de rapportering over portefeuilletransacties versterkt via een nauwe samenwerking tussen de diverse eerstelijnsdepartementen en Risk. Zoals voorheen werd elk kwartaal de beleggingsportefeuille van de Bank- en Verzekeringsspool aan een grondige analyse onderworpen, inclusief risicocheck.

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

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



19.2.7. Beheer van het verzekeringsrisico

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

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

De Verzekeringsspool maakt ook gebruik van herverzekering om bepaalde risico's te beperken, de volatiliteit in de schadelast te mitigeren en de solvabiliteitsratio's te verbeteren. Het eigenbehoud en de limieten van de herverzekeringscontracten worden bepaald in functie van de acceptatiepolitiek en de risicoappetijt van Argenta en is vastgelegd in de beleidslijn Herverzekering uit 2012.

De regels voor het berekenen van de technische reserves zijn behoudend. Er wordt systematisch nagegaan of de reserves adequaat zijn. Als de reserves ontoereikend geacht worden, wordt meestal besloten aanvullende voorzieningen toe te wijzen en / of het beleid omtrent tarieven en risicoaanvaarding te wijzigen.

Boven op het voorzichtige reserveringsbeleid, legt de Verzekeringsspool een voorziening aan voor egalisatie en catastrofes voor zowel Brand als BA auto en een vergrijzingsvoorziening voor hospitalisatie.

De rentabiliteit van de producten wordt opgevolgd via de volgende RAF-indicatoren: *Value New Business* voor levensverzekeringen en *Combined Ratio* voor schade- en gezondheidsverzekeringen.

Voor Argenta Assuranties werden in 2013 in een *proof of concept* reeds enkele stappen van het ORSA-proces doorlopen. Zowel de *risk assesment* als de beoordeling van de huidige en toekomstige solvabiliteit zijn uitgebreid aan bod gekomen bij overleg met het management en de directie van de maatschappij om een ORSA te krijgen die ingebed is in de onderneming.

19.2.8. Beheer van het operationeel risico

Het ORCo is vast onderdeel van het GRC. Het wordt op kwartaalbasis georganiseerd. In 2013 werd de risicoappetijt voor operationeel risico verder uitgewerkt.

Elke twee jaar moet iedere directie haar operationele risico's identificeren, beoordelen en waar nodig ook actie ondernemen om ze te beperken. Deze RCSA's maken een groot deel uit van de jaarplanning.

In 2013 werden de per directie aangeduide contactpersonen verder betrokken bij het beheer van operationele risico's, door te fungeren als aanspreekpunt op het gebied van operationeel risicobeheer voor zijn / haar directie en hen op te leiden in de verschillende aspecten van operationeel risicobeheer.

Op het gebied van Business Continuity Management werd de BCM-procedure volledig herzien en uitgewerkt in flowcharts. Daarnaast werden de verschillende uitwijkbrochures samengebundeld tot één allesomvattend document.

In het kader van informatiebeveiliging werd de gedragscode omtrent informatiebeveiliging volledig herzien en uitgebreid, en voorgedragen op de personeelsvergadering.

Tenslotte werd de nieuwe maturiteitsmatrix voor interne controle vanuit operationeel risicobeheer geïnitieerd en geïmplementeerd.

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

19.2.9. Beheer van de overige risico's

In 2013 is verder geïnvesteerd in de economische kapitaalmodellen van ICAAP en ORSA, in het bijzonder in de uitwerking van stress-, scenario- en *forwardlooking*testen.

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



20. Overige informatie

20.1. Kapitaalverhogingen

20.1.1. De Vennootschap

Op 12 juni 2013 heeft Investar een kapitaalverhoging van de Vennootschap onderschreven via een inbreng in natura van een deel van de vordering, ten belope van 19.326.100 euro, die zij had op de Vennootschap uit hoofde van een keuzedividend.

Als gevolg van deze kapitaalverhoging werd het maatschappelijk kapitaal van de Vennootschap verhoogd van 581.811.800 euro tot 601.137.900 euro. Daarbij werden 193.261 nieuwe aandelen gecreëerd voor Investar.

Investar betaalde ook een uitgiftepremie van 27.576.414 euro.

In totaal – maatschappelijk kapitaal en uitgiftepremies samen – was er hierdoor dus verhoging van het eigen vermogen van de Vennootschap van 46.902.514 euro.

20.1.2. De Argenta Groep

Op 17 december 2013 heeft de Vennootschap een kapitaalverhoging van Argenta Spaarbank onderschreven via een inbreng in speciën van 59.140.900 euro. Het maatschappelijk kapitaal van Argenta Spaarbank werd verhoogd, zonder uitgifte van nieuwe aandelen, om het te brengen van 459.105.400 euro naar 518.246.650 euro. Investar heeft de rest van het kapitaal onderschreven ten bedrage van 350 euro.

20.2. Verwerving van eigen aandelen

Noch de Vennootschap, noch een rechtstreekse dochtervennootschap, noch een persoon handelend in eigen naam maar voor rekening van de Vennootschap of de rechtstreekse dochtervennootschap heeft tijdens het boekjaar 2013 aandelen van de Vennootschap verworven.

20.3. Toepassing van artikel 134 van het Wetboek van Vennootschappen

20.3.1. De Vennootschap

Tijdens het boekjaar 2013 werden er door de Vennootschap aan de commissaris Deloitte Bedrijfsrevisoren cvba of aan bedrijven die hiermee beroepshalve in een verband van samenwerking staan, bijkomende emolumenten toegekend als gevolg van bijkomende prestaties met betrekking tot de inbreng in natura in de Vennootschap, opleiding, fiscaal advies, supplementaire auditwerkzaamheden en prestaties met betrekking tot het duurzaamheidsverslag voor een totaal bedrag van 98.210,74 euro (incl. btw).

20.3.2. De Argenta Groep

Tijdens het boekjaar 2013 werden er door de vennootschappen van de Argenta Groep aan de commissaris Deloitte Bedrijfsrevisoren cvba of aan bedrijven die hiermee beroepshalve in een verband van samenwerking staan, bijkomende emolumenten toegekend als gevolg van bijkomende prestaties met betrekking tot de inbreng in natura in de Vennootschap, met betrekking tot het duurzaamheidsverslag, opleiding en analyses IFRS, supplementaire auditwerkzaamheden, studiekosten en adviezen, opleiding, fiscaal advies, werkzaamheden met betrekking tot de medische index, actuariële dienstverlening met betrekking tot Solvency II en Prophet en controle met betrekking tot geldverstrekkersverantwoording voor een totaal bedrag van 378.271,41 euro (incl. btw).



20.4. Informatie over de belangrijke gebeurtenissen die na het einde van het boekjaar hebben plaatsgevonden.

20.4.1. Fiscaal-juridische overheidsmaatregelen

20.4.1.1. Nieuwe bankenwet

Er wordt verwacht dat een nieuwe bankenwet in werking zal treden in de loop van het jaar 2014. Deze wet zal een aantal hervormingen doorvoeren die een significante impact zouden kunnen hebben op de Vennootschap en haar dochtervennootschappen. De verwachte hervormingen zijn onder meer:

- een versterking van de controlebevoegdheid van de raad van bestuur, met een aantal organisatorische implicaties tot gevolg, zoals onder meer de oprichting van bijkomende comités in de schoot van de raad van bestuur;
- een versterking van het interne toezicht en controle, onder meer door het invoeren van een grotere onafhankelijkheid van de controlefuncties (audit, risicobeheer en compliance);
- invoering van een voorrecht voor beschermde depositohouders, en daaraan gekoppeld een deposito / *unencumbered assets*-ratio om ervoor te zorgen dat in geval van falen van een kredietinstelling, voldoende assets beschikbaar zullen zijn om de depositohouders te vergoeden;
- verstrengde eigenvermogensvereisten, conform de nieuwe Europese regels ter zake;
- versterkt toezicht en controle door de Belgische en Europese toezichthouder;
- nieuwe remuneratieregels;
- regels omtrent cumul van mandaten.

20.4.1.2. MiFID-regels van toepassing op verzekeringsactiviteiten

Op 30 en 31 juli 2013 werden de Twin Peaks II-wetten gepubliceerd. Een van de doelstellingen van deze wetgeving is het creëren van een *level playing field* tussen alle marktspelers die financiële producten en diensten aanbieden. Daarnaast hebben de wetten tot doel de financiële consument beter te beschermen. Via Twin Peaks II worden de bestaande MiFID-gedrageregels voor aanbieders van beleggingsdiensten uitgebreid tot verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen. Via een aantal uitvoeringsKB's van 21 februari 2014 worden de MiFID-regels toepasbaar gemaakt op de

verzekeringsindustrie voor verrichtingen uitgevoerd vanaf 30 april 2014.

In 2013 startte Argenta al een uitgebreid onderzoek naar de impact van de MiFID-regels voor verzekeringen en vereiste ontwikkelingen voor de diverse softwaretoepassingen (BOAR-web, STP Leven, Online Kantoor). Bijkomende controle en dataverzameling in de kantoren zal immers vereist zijn om de adviesgesprekken inzake verzekeringsproducten maximaal te kunnen ondersteunen.

Voorafgaand aan het sluiten van een specifieke verzekeringsovereenkomst zullen de kantoorhouders de verlangens en behoeften van hun cliënten moeten bepalen en zich ervan vergewissen dat de verzekeringsovereenkomst die aan de cliënt wordt voorgesteld, beantwoordt aan zijn behoeften en vereisten. Vanuit de MiFID-zorgplicht zal met een cliënt steeds een informatie- of adviesrelatie moeten worden aangegaan; een *execution only*-regime, zoals bij beleggingsdiensten, werd niet voorzien in de MiFID-regels voor verzekeringen. Als advies wordt verstrekt met betrekking tot spaar- of beleggingsverzekeringen, moet de gereglementeerde onderneming nagaan of de aanbevolen verzekering of verzekeringsbemiddelingsdienst passend is voor de cliënt. Wordt er daarentegen geen advies met betrekking tot spaar- of beleggingsverzekeringen verstrekt, maar enkel informatie gegeven, dan moet de gereglementeerde onderneming beoordelen of de beoogde verzekering of verzekeringsbemiddelingsdienst passend is voor de cliënt.

De MiFID-regels voor verzekeringen leggen de gereglementeerde ondernemingen ook de verplichting op om hun cliënten op een begrijpbare wijze te voorzien van accurate informatie. En hen zo in staat te stellen de aard van de verzekeringsbemiddelingsdiensten en de aangeboden verzekeringsovereenkomsten, en de spaar- en beleggingsverzekeringen en de risico's verbonden aan deze verzekeringen, te begrijpen, zodat zij een geïnformeerde beslissing kunnen nemen met betrekking tot de afsluiting van hun verzekeringsovereenkomst of het afnemen van een verzekeringsbemiddelingsdienst.

Ten slotte moet de gereglementeerde onderneming een algemene beschrijving van zijn beleid omtrent het beheer van belangenconflicten voorzien. De cliënt krijgt het recht om meer informatie te vragen



met betrekking tot dat beleid. Ook zullen nog bijkomende regels met betrekking tot de bewaring van gegevens en rapportering worden bepaald. Voordelen (zijnde een vergoeding, provisie of niet geldelijk voordeel) met betrekking tot verzekeringsovereenkomsten of verzekeringsbemiddelingsdiensten zijn alleen toegelaten onder bepaalde voorwaarden.

20.4.2. Procedure bij het Grondwettelijk Hof betreffende de verhoging van de bankentaksen

Zeven spaar- en retailbanken, waaronder Argenta Spaarbank, hebben op 31 januari 2014 bij het Grondwettelijk Hof een verzoekschrift neergelegd tot vernietiging van de verhogingen van de bankentaksen die de Belgische overheid eind juli 2013 heeft opgelegd.

20.4.3. Terugbetaling van de beurs- en afleveringstaks

Het hof van beroep van Antwerpen veroordeelde op 15 mei 2012 de Belgische Staat tot de terugbetaling aan Argenta Spaarbank van de beurs- en afleveringstaks voor de periode 15 juli 2002 – 15 juli 2004. Tegen deze uitspraak werd geen cassatievoorziening ingesteld waardoor dit arrest definitief werd in 2013. Gezien er nog onduidelijkheid is over het daadwerkelijk door de Staat verschuldigd bedrag, werd dit nog niet in de balans van Argenta Spaarbank opgenomen.

20.4.4. Afwikkeling van de call op de Green Apple 2008 swap

Bij het op eindvervaldag komen van een (vroeger zelf geïnitieerde) effectiseringstransactie op 23 januari 2014 is er een dispuut ontstaan met de tegenpartij van de bij deze transactie horende twee swaps over een al dan niet verschuldigde vergoeding. Het management heeft geoordeeld om geen provisie aan te leggen voor bovenvermeld dispuut.

20.5. Inlichtingen over de omstandigheden die de ontwikkeling van de Vennootschap en de Argenta Groep aanmerkelijk kunnen beïnvloeden, voor zover zij niet van die aard zijn dat zij ernstig nadeel berokkenen aan de Vennootschap en de Argenta Groep

20.5.1. De Vennootschap

Er zijn naar best weten van de raad van bestuur geen andere omstandigheden die de ontwikkeling van de Vennootschap opmerkelijk kunnen beïnvloeden dan diegene vermeld in dit jaarverslag.

20.5.2. De Argenta Groep

Er zijn naar best weten van de raad van bestuur geen andere omstandigheden die de ontwikkeling van de Argenta Groep opmerkelijk kunnen beïnvloeden dan diegene vermeld in dit jaarverslag.



Jaarrekeningen 2013



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

1. Geconsolideerde financiële gegevens

1.1. Geconsolideerde balans per 31 december 2013 na winstverdeling

in euro

| ACTIEF | 2012 | 2013 |
|--|-----------------------|-----------------------|
| I. Kas, tegoeden bij centrale banken, postcheque- en girodiensten | 31.300.689 | 38.983.008 |
| II. Bij de centrale bank herfinancierbaar overheidspapier | 75.676.704 | 36.902.610 |
| III. Vorderingen op kredietinstellingen | | |
| A. Onmiddellijk opvraagbaar | 40.136.881 | 235.859.792 |
| B. Overige vorderingen (op termijn of met opzegging) | 779.825.677 | 0 |
| | 819.962.558 | 235.859.792 |
| IV. Vorderingen op cliënten | 17.395.405.061 | 19.758.111.280 |
| V. Obligaties en andere vastrentende effecten | | |
| A. Van publiekrechtelijke emittenten | 8.257.964.270 | 6.745.225.185 |
| B. Van andere emittenten | 7.635.148.234 | 7.157.920.312 |
| | 15.893.112.504 | 13.903.145.497 |
| VI. Aandelen en andere niet-vastrentende effecten | 674.514.578 | 860.212.526 |
| VII. Financiële vaste activa | | |
| B. Andere ondernemingen | | |
| 1. Deelnemingen, aandelen | 28.148 | 28.198 |
| VIII. Oprichtingskosten en immateriële vaste activa | 92.473.637 | 103.421.338 |
| IX. Consolidatieverschillen | 80.304.920 | 71.382.150 |
| X. Materiële vaste activa | 35.518.574 | 36.938.148 |
| XII. Overige activa | | |
| ▪ Aandeel van herverzekeraar in technische reserves | 1.063.343 | 2.605.066 |
| ▪ Overige | 38.468.651 | 43.626.205 |
| | 39.531.994 | 46.231.271 |
| XIII. Overlopende rekeningen | 379.374.982 | 324.895.559 |
| TOTAAL ACTIEF | 35.517.204.349 | 35.416.111.377 |



in euro

| PASSIEF | 2012 | 2013 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| I. Schulden aan kredietinstellingen | | |
| A. Onmiddellijk opvraagbaar | 0 | 2.994.170 |
| C. Overige schulden op termijn of met opzegging | 1.249.735.816 | 76.753.216 |
| | 1.249.735.816 | 79.747.386 |
| II. Schulden aan cliënten | | |
| A. Spaargelden / spaardeposito's | 18.933.510.449 | 20.162.228.543 |
| B. Andere schulden | | |
| 1. Onmiddellijk opvraagbaar | 4.161.122.557 | 4.065.985.784 |
| 2. Op termijn of met opzegging | 1.782.120.591 | 2.343.057.450 |
| C. Wiskundige en premiereserves | 2.348.923.383 | 4.054.433.587 |
| | 27.225.676.980 | 30.625.705.364 |
| III. In schuldbewijzen belichaamde schulden | | |
| A. Obligaties en andere vastrentende effecten in omloop | 3.263.891.805 | 2.297.584.752 |
| IV. Overige schuldbewijzen | 115.213.990 | 112.136.502 |
| V. Overlopende rekeningen | 283.640.180 | 220.174.436 |
| VI. Voorzieningen, uitgestelde belastingen en belastinglatenties | | |
| A. Voorzieningen voor risico's en kosten | | |
| 3.a. Schadereserves en reserves / voorzieningen voor winstdeling | 1.405.471.491 | 0 |
| 3.b. Overige risico's en kosten | 9.013.878 | 13.069.332 |
| B. Uitgestelde belastingen en belastinglatenties | 467.513 | 336.646 |
| | 1.414.952.882 | 13.405.978 |
| VII. Fonds voor algemene bankrisico's | 16.000.000 | 16.000.000 |
| VIII. Achtergestelde schulden | 536.099.297 | 502.062.112 |
| EIGEN VERMOGEN | 1.411.987.069 | 1.549.287.764 |
| IX. Kapitaal | | |
| A. Geplaatst kapitaal | 581.811.800 | 601.137.900 |
| X. Uitgiftepremies | 153.247.922 | 180.824.336 |
| XI. Herwaarderingsmeerwaarden | 10.569.265 | 10.124.662 |
| XII. Reserves en overgedragen resultaat | 643.196.791 | 734.039.575 |
| XIII. Consolidatieverschillen | 23.161.291 | 23.161.291 |
| XV. BELANGEN VAN DERDEN | 6.330 | 7.083 |
| TOTAAL PASSIEF | 35.517.204.349 | 35.416.111.377 |



1.2. Geconsolideerde posten buiten balansstelling per 31 december 2013

in euro

| | 2012 | 2013 |
|---|-------------------|-------------------|
| I. Eventuele passiva | | |
| C. Overige borgtochten | 3.509.008 | 3.620.216 |
| II. Verplichtingen met een potentieel kredietrisico | | |
| B. Verplichtingen wegens contantaankopen van effecten en andere waarden | 10.090.360 | 255.000 |
| C. Beschikbare marge op betekende kredietlijnen | 15.539.125 | 12.772.719 |
| | 25.629.485 | 13.027.719 |
| III. Aan de in de consolidatie opgenomen ondernemingen toevertrouwde waarden | | |
| B. Open bewaring en gelijkgestelde | 10.769.347.490 | 10.290.649.514 |



1.3. Geconsolideerde resultatenrekening per 31 december 2013

in euro

| | 2012 | 2013 |
|--|----------------|---------------|
| I. | | |
| a. Renteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten | 1.199.973.788 | 1.141.589.010 |
| waaronder: uit vastrentende effecten | 516.252.688 | 400.685.003 |
| b. Premies en andere technische opbrengsten verzekeringen | 990.889.038 | 656.514.186 |
| c. Herverzekering | 239.669 | 3.101.672 |
| II. | | |
| a. Rentekosten en soortgelijke kosten | -791.160.758 | -568.435.613 |
| b. Technische kosten verzekeringen | -1.074.267.926 | -721.296.895 |
| c. Herverzekering | -3.664.669 | -4.528.736 |
| III. Opbrengsten uit niet-vastrentende effecten | | |
| A. Aandelen en andere niet-vastrentende effecten | 975.126 | 1.510.420 |
| B. Deelnemingen en aandelen die tot de financiële vaste activa behoren | 26.705 | 0 |
| | 1.001.831 | 1.510.420 |
| IV. Ontvangen provisies | 64.660.254 | 70.624.454 |
| V. Betaalde provisies | -158.346.738 | -165.868.603 |
| VI. Winst (Verlies) uit financiële transacties | | |
| A. Uit het wissel- en handelsbedrijf in effecten en andere financiële instrumenten | 71.433 | -946 |
| B. Uit de realisatie van beleggingseffecten | 92.104.646 | 43.900.791 |
| | 92.176.079 | 43.899.845 |
| VII. Algemene beheerskosten | | |
| A. Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen | -46.463.219 | -53.089.334 |
| B. Overige beheerskosten | -110.727.518 | -127.538.920 |
| | -157.190.737 | -180.628.254 |
| VIII. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa | -53.708.889 | -49.618.638 |
| IX. Terugneming van waardeverminderingen (Waardeverminderingen) op vorderingen en terugneming van voorzieningen (voorzieningen) voor de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico" | -4.888.779 | -17.396.398 |
| X. Terugneming van waardeverminderingen (Waardeverminderingen) op de beleggingsportefeuille in obligaties, aandelen en andere vastrentende of niet-vastrentende effecten | 49.296.676 | 25.009.356 |
| XI. Besteding en terugneming van voorzieningen voor andere risico's en kosten dan bedoeld in de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico" | 358.824 | 147.576 |
| XII. Voorzieningen voor andere risico's en kosten dan bedoeld in de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico" | -1.251.083 | -4.203.029 |
| XIII. Onttrekking (Toevoeging (-)) aan het fonds voor algemene bankrisico's | -10.000.000 | 0 |
| XIV. Overige bedrijfsopbrengsten | 27.333.891 | 26.572.156 |
| XV. Overige bedrijfskosten | -20.780.504 | -30.668.111 |
| XVI. Winst uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting van de geconsolideerde ondernemingen | 150.669.967 | 226.324.398 |



in euro

| | 2012 | 2013 |
|--|--------------------|--------------------|
| XVII. Uitzonderlijke opbrengsten | | |
| B. Terugneming van waardeverminderingen op financiële vaste activa | 398 | 0 |
| D. Meerwaarden bij de realisatie van vaste activa | 20.279 | 161.805 |
| E. Andere uitzonderlijke opbrengsten | 114.100 | 261.681 |
| | 134.777 | 423.486 |
| XVIII. Uitzonderlijke kosten | | |
| D. Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa | -61.523 | -38.513 |
| E. Andere uitzonderlijke kosten | -98 | -3.982 |
| | -61.621 | -42.495 |
| XIX. Winst van het boekjaar vóór belasting van de geconsolideerde ondernemingen | 150.743.123 | 226.705.389 |
| XIX.bis | | |
| A. Overboeking naar de uitgestelde belasting en belastinglatenties | -49.957 | -18.362 |
| B. Onttrekking aan de uitgestelde belasting en belastinglatenties | 1.571.161 | 132.467 |
| XX. Belasting op het resultaat | | |
| A. Belastingen | -50.284.442 | -69.438.079 |
| B. Regularisering van belastingen en terugneming van belastingvoorzieningen | 8.303.591 | 1.159 |
| | -41.980.851 | -69.436.920 |
| XXI. Winst van de geconsolideerde ondernemingen | 110.283.476 | 157.382.574 |
| XXIII. Geconsolideerde winst | 110.283.476 | 157.382.574 |
| XXIV. Aandeel van derden in het resultaat | 582 | 790 |
| XXV. Aandeel van de groep in het resultaat | 110.282.894 | 157.381.784 |



2. Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2013⁽¹⁾

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

I. Criteria voor consolidatie en opnemingsmethode volgens de vermogensmutatiemethode

a.1. Integrale consolidatie

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

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

Aan de balans van de moedermaatschappij werden verder toegevoegd:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. Waarderingsregels

Immateriële vaste activa

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

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

De aankoopprijs en aankoopkosten van software worden aan 20 % per jaar afgeschreven op pro ratabasis.

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

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

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

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

De aldus geactiveerde commissielonen worden pro rata afgeschreven op maandbasis.

Voor de activering van commissielonen wordt geen minimumgrens weerhouden.

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

Materiële vaste activa

Algemeen geldt dat er voor de activering van materiële vaste activa geen grenzen worden weerhouden.

- De aankoopprijs en aankoopkosten van grond worden niet afgeschreven, noch bij een onbebouwd, noch bij een bebouwd perceel. Bij aankoop van een bebouwd onroerend goed wordt de grondwaarde bepaald volgens een op moment van aankoop opgemaakte schatting.
- Voor een bebouwd onroerend goed wordt de aankoopprijs gesplitst in twee delen:
 - a. de grondwaarde (zoals bepaald hierboven) te verhogen met de bijkomende kosten die betrekking hebben op de grond;
 - b. de gebouwwaarde, te verhogen met de bijkomende kosten die betrekking hebben op de gebouwen.



Deze kosten worden bepaald volgens de formule:

$$\frac{\text{gebouwwaarde}}{\text{aankoopprijs} + \text{totale aankoopkosten}}$$

De gebouwwaarde wordt afgeschreven a rato van 3 % per jaar op proratabasis.

De gebouwen aangekocht voor 1981 worden afgeschreven aan 5 % per jaar.

- De uitvoeringskosten met betrekking tot de nieuwbouw van 1986 werden in het eerste boekjaar voor 33 % op 88 % van de aanschaffingswaarde afgeschreven en 3 % op 12 % van de aanschaffingswaarde. Vanaf het volgende boekjaar wordt 3 % op de totale aanschaffingswaarde afgeschreven.
- De kosten met betrekking tot de nieuwbouw van 1994 worden afgeschreven a rato van 3 % op de totale aanschaffingswaarde.
- De herwaarderingsmeerwaarden met betrekking tot maatschappelijke zetel en belendende gebouwen worden afgeschreven over de vermoedelijke residuele gebruiksduur van het gebouw. Het einde van deze afschrijvingsperiode valt samen met het einde van de afschrijvingsperiode van de aanschaffingswaarde:
 - a. Voor de herwaarderingsmeerwaarden op de maatschappelijke zetel 1990 belooft de jaarlijkse afschrijving 3,125 % over een periode van 32 jaar.
 - b. Voor de herwaarderingsmeerwaarden uit 2003:
 - Voor de nieuwbouw 1986 belooft de jaarlijkse afschrijving 7,595 % over de periode 01-11-2003 tot 31-12-2017;
 - Voor de nieuwbouw 1994 belooft de jaarlijkse afschrijving 4,316 % over de periode 01-11-2003 tot 31-12-2027;
 - Voor de Lamorinièrestraat 58 + oude drukkerij belooft de jaarlijkse afschrijving 3,209 % over de periode 01-11-2003 tot 31-12-2035;
 - Voor de Lamorinièrestraat 39-43 belooft de jaarlijkse afschrijving 3,315 % over de periode van 01-11-2003 tot 31-12-2034.
- De uitgevoerde werken aan de panden in de Lamorinièrestraat worden gekwalificeerd als nieuwbouw en worden afgeschreven a rato van 3 % per jaar op proratabasis. De afschrijvingen op de aankoopkosten volgen deze van de aankoopprijs.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van verbouwingskosten worden aan 10 % per jaar

afgeschreven op pro ratabasis.

- De aankoopprijs en aankoopkosten van meubilair en materiaal worden aan 10 % per jaar afgeschreven op proratabasis.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van hardware worden aan 33,33 % per jaar afgeschreven op proratabasis.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van rollend materieel worden aan 25 % per jaar afgeschreven op proratabasis.
- De aankoopprijs en aankoopkosten van inrichting op gehuurde gebouwen worden afgeschreven over de duur van het huurcontract. Voor activering worden geen minimumgrenzen weerhouden.

Fonds Algemene Bankrisico's

Het Fonds voor Algemene Bankrisico's is een voorzorgsfonds ter bescherming van de solvabiliteit tegen toekomstige risico's die, hoewel nog niet gematerialiseerd, toch latent verbonden zijn met de bedrijfsuitoefening van een kredietinstelling. In het bijzonder worden zij aangelegd op basis van een inschatting van potentiële toekomstige (krediet)-risico's die aanwezig zijn in de beleggingsportefeuille, rekening houdend met de algemene economische toestand en met andere algemeen latente risico's eigen aan de bancaire activiteiten.

Effectenportefeuille

Financiële vaste activa

Op deelnemingen en aandelen worden waardeverminderingen toegepast in geval van duurzame minderwaarde of waardeverlies.

Op vorderingen worden waardeverminderingen toegepast, zo het voor het geheel of een gedeelte van de vorderingen onzeker is dat zij op de vervaldag zullen worden betaald.

Bijkomende kosten in verband met de verwerving worden ten laste genomen van de resultatenrekening van het boekjaar waarin ze zijn gemaakt.

Effecten die behoren tot de handelsportefeuille

De effecten waarvoor een liquide markt bestaat, worden gewaardeerd tegen hun marktwaarde op balansdatum; de andere effecten worden gewaardeerd tegen hun aanschaffingswaarde of tegen hun marktwaarde op balansdatum indien lager.



Bijkomende kosten in verband met de verwerving worden ten laste genomen van de resultatenrekening van het boekjaar waarin ze zijn gemaakt.

Effecten die behoren tot de beleggingsportefeuille

Niet-rentende effecten worden gewaardeerd tegen hun aanschaffingswaarde of hun realisatiewaarde op balansdatum indien lager. Bij wederverkoop van aandelen wordt individueel de meerwaarde in resultaat genomen.

De vastrentende effecten worden gewaardeerd op grond van hun actuariële rendement, berekend bij aankoop, met inachtneming van hun terugbetalingswaarde op vervaldag.

Het verschil tussen de aanschaffingswaarde en de terugbetalingswaarde wordt pro rata temporis voor de resterende looptijd van de effecten in resultaat genomen als bestanddeel van de renteopbrengst van deze effecten.

Dit verschil wordt in resultaat genomen op geactualiseerde basis, uitgaande van het reële rendementspercentage bij aankoop. In de balans worden deze effecten opgenomen tegen hun aanschaffingswaarde, vermeerderd of verminderd met het gedeelte van het bedoelde verschil dat in resultaat wordt genomen.

De vastrentende effecten die gezien hun aard moeilijk kunnen worden gewaardeerd op basis van hun actuariële rendement, worden gewaardeerd aan aanschaffingswaarde.

Er worden waardeverminderingen toegepast in geval van duurzame minderwaarde of waardeverlies als er geen liquide markt bestaat.

Bestaat er wel een liquide markt, dan worden ze gewaardeerd aan marktwaarde indien deze lager is dan de aanschaffingswaarde. Voor bewijzen van eeuwigdurende leningen wordt het verschil tussen hun aanschaffingswaarde en hun lagere marktwaarde beschouwd als een duurzaam verlies.

Effecten die tevens als liquiditeitssteun dienen, worden gewaardeerd tegen marktwaarde zo die lager is dan de verkregen waarde overeenkomstig de hoger vernoemde regels.

Effecten worden bestemd als liquiditeitsondersteunend indien uit de opgestelde cashplanning een belangrijk en structureel tekort zou blijken en voor dit vastgestelde tekort effecten worden geaffecteerd.

De meer- en minderwaarde uit de verkoop van vastrentende effecten in het kader van arbitrageverrichtingen worden onmiddellijk in resultaat genomen.

Bijkomende kosten in verband met de verwerving worden ten laste genomen van de resultatenrekening van het boekjaar waarin ze zijn gemaakt.

Bij effecten met variabele rente, aangekocht voor het boekjaar 2008, wordt het pariverschil bij aankoop gespreid af- of bijgeschreven tot de eerste rente aanpassingsdatum.

Bij effecten met variabele rente, aangekocht vanaf het boekjaar 2008, gelden dezelfde bepalingen als voor de vastrentende effecten.

Voor de gerealiseerde min- en meerwaarden en de aankoopkosten gelden dezelfde bepalingen als voor de vastrentende effecten.

Kredieten

Op kredieten worden waardeverminderingen geboekt als het bedrag van de noodzakelijke correcties op de aanschaffingswaarde vaststaat.

Daarentegen worden voor kredietrisico's voorzieningen aangelegd indien verliezen moeten worden gedekt die waarschijnlijk of zeker zijn, maar waarvan het bedrag niet vaststaat.

In beginsel worden waardeverminderingen en voorzieningen per individueel actief bestanddeel geboekt. In de gevallen waarin de vorderingen moeilijk in aanmerking komen voor een geïndividualiseerde beoordeling, kan de beoordeling van het risico 'forfaitair' gebeuren.

Naast de bovenvermelde waardeverminderingen worden er echter ook op portefeuillebasis gebaseerde collectieve IBNR (*incurred but not reported*) voorzieningen aangelegd.

Passiva

Alle schulden worden in de balans opgenomen ten belope van de gelden die ter beschikking zijn gesteld.



Verzekeringen

Schadereserves

Wat de schadeverzekeringen betreft wordt bij schade, voor iedere aanwezige dekking, een forfaitaire openingsreserve geboekt. Deze openingsreserve wordt gebeurlijk aangepast op basis van concrete gegevens waaruit kan worden besloten dat de forfaitaire minima niet zullen volstaan. De forfaitaire schadereserves worden jaarlijks herzien in functie van de gemeten resultaten van vorig boekjaar.

Voor de producten 'brand' en 'auto' worden alle schadereserves jaarlijks herzien.

Uitzondering wordt gemaakt in de tak auto, waar in de dossiers met lichamelijk letsel een herziening gebeurt op semestriële basis. De herzieningen kunnen een aanpassing in min of meer impliceren.

De recuperatiereserves volgen in beginsel de schadereserves.

Voor levensverzekeringen wordt in geen enkel geval een recuperatiereserve aangelegd.

Voor de verzekeringen leven wordt bij het openen van een schadedossier een reserve aangelegd die gelijk is aan het verzekerde kapitaal. Ook hier worden de schadereserves jaarlijks herzien met een mogelijke aanpassing in min of meer.

Premiereserves

De vervallen handelspremies worden geprorateerd en in het resultaat opgenomen voor het maandelijks verworven gedeelte. Voor de latere maanden wordt een premiereserve aangelegd.

De niet-betaalde premies leven strekkende tot reconstitutie van een hypotheeklening worden gewaardeerd samen met de hypotheeklening en waardeverminderingen worden overeenkomstig geboekt.

Voor de premies van de schadeverzekeringen auto en brand, ouder dan drie maand, wordt een waardevermindering geboekt gelijk aan het totale bedrag van de niet-betaalde premies.

De berekening en de boeking van de waardevermindering gebeurt per verzekeringstak.

De incassolonen worden eveneens geprorateerd en in het resultaat opgenomen voor het maandelijks verschuldigde gedeelte.

De waardeverminderingen worden trimestrieel aangelegd en aangepast.

Wiskundige reserves

De wiskundige reserves worden aangelegd overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 14 november 2003 betreffende de levensverzekeringsactiviteit.

Voor de reserves van tak 23 wordt wekelijks tot koersvorming overgegaan.

Voorziening voor egalisatie en catastrofes

De voorziening voor egalisatie en catastrofes wordt aangelegd conform de mededeling D.151 van 6 december 1996 van de CBFA.

Vergrijzingsvoorziening

Er wordt een vergrijzingsvoorziening aangelegd voor de polis hospitalisatie.

VIII. Staat van de vorderingen op cliënten (actiefpost IV)

| | in euro | |
|---|----------------|----------------|
| | Boekjaar | Vorig boekjaar |
| 1. Vorderingen | | |
| ▪ op verbonden ondernemingen die niet in de consolidatie zijn opgenomen | 4.621 | 2.921 |
| 4. Uitsplitsing naar resterende looptijd: | | |
| ▪ tot drie maanden | 122.687.431 | |
| ▪ meer dan drie maanden tot één jaar | 107.364.262 | |
| ▪ meer dan één jaar tot vijf jaar | 512.502.390 | |
| ▪ meer dan vijf jaar | 19.159.854.526 | |
| ▪ met onbepaalde looptijd | -144.297.329 | |

IX. Staat van de obligaties en andere vastrentende effecten (actiefpost V)

in euro

| | Boekjaar | Vorig boekjaar |
|---|-------------------|--------------------|
| 2. Obligaties en effecten die achtergestelde vorderingen vertegenwoordigen | 94.106.166 | 99.203.057 |
| 3. Geografische uitsplitsing van de volgende posten: | België | Buitenland |
| V.A. - publiekrechtelijke emittenten | 5.286.350.392 | 1.458.874.793 |
| V.B. - andere emittenten | 433.840.595 | 6.724.079.717 |
| 4. Noteringen en looptijden: | Boekwaarde | Marktwaarde |
| a) ▪ genoteerde effecten | 13.903.145.497 | 14.419.130.438 |
| | Boekjaar | |
| b) ▪ resterende looptijd tot één jaar | 3.705.224.341 | |
| ▪ resterende looptijd van meer dan één jaar | 10.197.921.156 | |
| 5. Uitsplitsing naargelang de obligaties en effecten behoren tot de: | | |
| a) ▪ handelsportefeuille | 2.642.168 | |
| b) ▪ beleggingsportefeuille | 13.900.503.329 | |
| 6. Voor de handelsportefeuille: | | |
| ▪ het positieve verschil tussen de hogere marktwaarde en de aanschaffingswaarde van de obligaties en effecten die tegen marktwaarde worden gewaardeerd | 30.143 | |
| 7. Voor de beleggingsportefeuille: | | |
| ▪ het positieve verschil van alle effecten waarvan de terugbetalingswaarde groter is dan hun boekwaarde | 48.389.143 | |
| ▪ het negatieve verschil van alle effecten waarvan de terugbetalingswaarde kleiner is dan hun boekwaarde | 86.667.654 | |
| 8. Gedetailleerde opgave van de boekwaarde van de beleggingsportefeuille: | | |
| a) Aanschaffingswaarde | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 15.896.773.996 | |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ aanschaffingen | 2.536.283.586 | |
| ▪ overdrachten (-) | -4.555.281.549 | |
| ▪ aanpassingen met toepassing van artikel 35 ter, § 4 en 5 van het Koninklijk Besluit van 23 september 1992 op de jaarrekening van de kredietinstellingen (+ / -) | 24.483.847 | |
| Per einde van het boekjaar | 13.902.259.880 | |
| c) Waardeverminderingen | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 5.408.850 | |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ geboekt | 497.098 | |
| ▪ teruggenomen want overtollig (-) | -4.149.397 | |
| Per einde van het boekjaar | 1.756.551 | |
| d) Boekwaarde per einde van het boekjaar | 13.900.503.329 | |



X. Staat van de aandelen en andere niet-vastrentende effecten (actiefpost VI)

| in euro | | |
|--|--------------|----------------|
| | Boekjaar | Vorig boekjaar |
| 1. Geografische uitsplitsing van de emittenten van effecten: | | |
| ▪ Belgische emittenten | 488.330.817 | 356.578.495 |
| ▪ buitenlandse emittenten | 371.881.709 | 317.936.083 |
| 2. Noteringen: | | |
| ▪ genoteerde effecten | 860.212.526 | 866.424.280 |
| 3. Uitsplitsing naargelang de aandelen en effecten behoren tot de: | | |
| ▪ beleggingsportefeuille | 860.212.526 | |
| 5. Gedetailleerde opgave van de boekwaarde van de beleggingsportefeuille: | | |
| a) Aanschaffingswaarde | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 674.514.578 | |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ aanschaffingen | 266.964.624 | |
| ▪ overdrachten (-) | -113.897.821 | |
| ▪ andere wijzigingen (+ / -) | 32.631.145 | |
| Per einde van het boekjaar | 860.212.526 | |
| d) Boekwaarde per einde van het boekjaar | 860.212.526 | |

XI. Staat van de financiële vaste activa (actiefpost VII)

| in euro | | |
|---|----------|-----------------------------|
| | Boekjaar | Vorig boekjaar |
| A. Uitsplitsing van de posten VII A.1 en VII B.1: | | |
| a) Economische sector van de andere ondernemingen dan kredietinstellingen | | |
| ▪ andere ondernemingen | 28.198 | 28.148 |
| c) Gedetailleerde opgave van de boekwaarde op het einde van het boekjaar (VII A.1 en VII B.1) | | Andere ondernemingen |
| A. Aanschaffingswaarde | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | | 28.148 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ overboekingen van een post naar een andere (+ / -) | | 50 |
| Per einde van het boekjaar | | 28.198 |
| E. Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar | | 28.198 |



XII. Staat van de oprichtingskosten en immateriële vaste activa (actiefpost VIII)

| in euro | |
|--|---------|
| Boekjaar | |
| A. Gedetailleerde opgave van de oprichtingskosten: | |
| Nettoboekwaarde per einde van het voorgaande boekjaar | 201.082 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | |
| ▪ afschrijvingen | -52.500 |
| Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar | 148.582 |
| waarvan: | |
| ▪ kosten van oprichting of kapitaalverhoging, kosten bij uitgifte van leningen en andere oprichtingskosten | 148.582 |

| in euro | | |
|--|--|--|
| | Overige immateriële vaste activa | Waaronder provisies ter vergoeding van aanbreng van verrichtingen art. 27 bis |
| B. Immateriële vaste activa | | |
| a) Aanschaffingswaarde | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 204.859.663 | 112.615.768 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa | 47.346.677 | 29.483.072 |
| ▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-) | -56.793.919 | -32.308.558 |
| Per einde van het boekjaar | 195.412.421 | 109.790.282 |
| b) Afschrijvingen en waardeverminderingen | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 112.587.108 | 59.884.862 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ geboekt | 36.422.581 | 22.344.647 |
| ▪ teruggenomen want overtollig (-) | -56.793.919 | -32.308.558 |
| ▪ andere wijzigingen (+ / -) | -76.105 | 0 |
| Per einde van het boekjaar | 92.139.665 | 49.920.951 |
| c) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar | 103.272.756 | 59.869.331 |



XIII. Staat van de materiële activa (actiefpost X)

in euro

| | Terreinen en gebouwen | Installaties, machines en uitrusting | Meubilair en rollend materiaal |
|--|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| a) Aanschaffingswaarde | | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 46.120.336 | 27.546.355 | 4.219.311 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | | |
| ▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa | 1.527.095 | 336.834 | 390.354 |
| ▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-) | -213.977 | -2.163.301 | -2.140.806 |
| Per einde van het boekjaar | 47.433.454 | 25.719.888 | 2.468.859 |
| c) Afschrijvingen en waardeverminderingen | | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 19.474.869 | 20.369.223 | 3.139.626 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | | |
| ▪ geboekt | 1.087.424 | 2.580.187 | 175.425 |
| ▪ afgeboekt want overtollig (-) | -74.499 | -5.339.084 | -1.918.273 |
| Per einde van het boekjaar | 20.487.794 | 17.610.326 | 1.396.778 |
| d) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar | 26.945.660 | 8.109.562 | 1.072.081 |

in euro

| | Overige materiële vaste activa | Activa in aanbouw en vooruitbetalingen | Kosten voor gehuurde gebouwen |
|--|--------------------------------|--|-------------------------------|
| a) Aanschaffingswaarde | | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 205.432 | 156.772 | 502.961 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | | |
| ▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa | 0 | 0 | 830.160 |
| ▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-) | -139.304 | -156.772 | -30.885 |
| Per einde van het boekjaar | 66.128 | 0 | 1.302.236 |
| c) Afschrijvingen en waardeverminderingen | | | |
| Per einde van het voorgaande boekjaar | 104.044 | 0 | 144.831 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | | |
| ▪ geboekt | 86.351 | 0 | 377.751 |
| ▪ afgeboekt want overtollig (-) | -139.304 | 0 | -16.117 |
| ▪ andere verschillen (+ / -) | -37 | 0 | 0 |
| Per einde van het boekjaar | 51.054 | 0 | 506.465 |
| d) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar | 15.074 | 0 | 795.771 |



XIV. Staat van de schulden aan kredietinstellingen (passiefpost I)

in euro

| | Boekjaar |
|---|------------|
| B. Voor de schulden die niet onmiddellijk opeisbaar zijn, uitsplitsing naar hun resterende looptijd (passiefposten I.B. en C.) | |
| ▪ tot drie maanden | 3.216 |
| ▪ meer dan drie maanden tot één jaar | 20.770.000 |
| ▪ meer dan vijf jaar | 55.980.000 |

XV. Staat van de schulden aan cliënten (passiefpost II)

in euro

| | Boekjaar | Vorig boekjaar |
|--|----------------|----------------|
| 1. Schulden aan: | | |
| ▪ verbonden ondernemingen die niet in de consolidatie zijn opgenomen | 29.442.129 | 26.743.263 |
| 2. Geografische uitsplitsing van de schulden: | | |
| ▪ aan België | 28.288.162.173 | |
| ▪ aan het buitenland | 2.337.543.191 | |
| 3. Uitsplitsing naar resterende looptijd: | | |
| ▪ onmiddellijk opeisbaar | 4.065.985.784 | |
| ▪ tot drie maanden | 222.330.408 | |
| ▪ meer dan drie maanden tot één jaar | 607.992.144 | |
| ▪ meer dan één jaar tot vijf jaar | 1.326.069.222 | |
| ▪ meer dan vijf jaar | 436.309.831 | |
| ▪ met onbepaalde looptijd | 23.967.017.975 | |



XVI. Staat van de in schuldbewijzen belichaamde schulden (passiefpost III)

in euro

| | Boekjaar |
|--|---------------|
| 2. Uitsplitsing naar resterende looptijd: | |
| ▪ tot drie maanden | 487.268.451 |
| ▪ meer dan drie maanden tot één jaar | 442.406.121 |
| ▪ meer dan één jaar tot vijf jaar | 1.158.044.802 |
| ▪ meer dan vijf jaar | 209.865.378 |

XVII. Staat van de achtergestelde schulden (passiefpost VIII)

in euro

| | Boekjaar | Vorig boekjaar |
|---|------------|----------------|
| A. Voor de posten in zijn geheel | | |
| ▪ schulden van andere ondernemingen die in de consolidatie zijn opgenomen | 69.300.000 | 147.035.000 |
| C. Kosten verbonden aan achtergestelde schulden | | |
| | 19.472.929 | |

D. Volgende gegevens voor elke achtergestelde lening: (vervolg van passiefpost VIII)

| referentie-nummer | mnt | bedrag | vervaldag of modaliteiten voor de looptijd | a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting |
|-------------------|------|------------|--|---|
| Aspa nv België | euro | 69.300.000 | 31-10-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 25.250 | 02-2014 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 15.000 | 04-2014 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 20.000 | 05-2014 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 4.650 | 07-2014 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.125 | 10-2014 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 7.947.058 | 12-2014 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 8.381.863 | 01-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 5.905.345 | 02-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 8.090.541 | 03-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 11.722.420 | 04-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 16.318.740 | 05-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 8.434.931 | 06-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 4.809.400 | 07-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |



| referentie-nummer | munt | bedrag | vervaldag of modaliteiten voor de looptijd | a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting |
|-------------------|------|------------|--|---|
| Aspa nv België | euro | 4.415.381 | 08-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.945.165 | 09-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 67.500 | 10-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 39.623.807 | 12-2015 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 56.629.306 | 01-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 25.519.885 | 02-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 20.098.258 | 03-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 9.312.582 | 04-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 12.984.690 | 05-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 14.067.450 | 06-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv | euro | 13.174.577 | 07-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 8.817.741 | 08-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 7.012.229 | 09-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.975.633 | 10-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.675.715 | 11-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |



| referentie-nummer | munt | bedrag | vervaldag of modaliteiten voor de looptijd | a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting |
|-------------------|------|------------|--|---|
| Aspa nv België | euro | 1.827.421 | 12-2016 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.376.107 | 01-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.291.763 | 02-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 5.481.911 | 03-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 6.652.623 | 04-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 11.577.946 | 05-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 9.510.723 | 06-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 7.853.457 | 07-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 5.007.732 | 08-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 4.202.472 | 09-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.809.137 | 10-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.710.220 | 11-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.421.880 | 12-2017 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 8.248.845 | 01-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.942.135 | 02-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |



| referentie-nummer | munt | bedrag | vervaldag of modaliteiten voor de looptijd | a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting |
|-------------------|------|-----------|--|---|
| Aspa nv België | euro | 1.391.989 | 03-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 963.235 | 04-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.496.684 | 05-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.552.057 | 06-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 849.900 | 07-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.497.581 | 08-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.052.760 | 09-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 606.063 | 10-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.089.662 | 11-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.068.619 | 12-2018 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 524.240 | 01-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 526.250 | 02-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 711.487 | 03-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 532.153 | 04-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 1.452.764 | 05-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |



| referentie-nummer | munt | bedrag | vervaldag of modaliteiten voor de looptijd | a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting |
|-------------------|------|------------|--|---|
| Aspa nv België | euro | 2.897.953 | 06-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 2.159.301 | 07-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 5.561.477 | 08-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.992.779 | 09-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.316.515 | 10-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.921.095 | 11-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 4.814.540 | 12-2019 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 14.706.400 | 01-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 3.302.006 | 02-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 513.112 | 03-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 405.560 | 04-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 874.600 | 05-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 368.450 | 06-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 291.922 | 07-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 275.951 | 08-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |



| referentie-nummer | munt | bedrag | vervaldag of modaliteiten voor de looptijd | a. omstandigheden waarin de onderneming deze lening vervroegd mag terugbetalen b. voorwaarden voor de achterstelling c. voorwaarden voor de omzetting |
|-------------------|------|---------|--|--|
| Aspa nv België | euro | 535.415 | 09-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 170.600 | 10-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 348.378 | 11-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |
| Aspa nv België | euro | 78.000 | 12-2020 | a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil |



XVIII. Staat van de reserves en het overgedragen resultaat (passiefpost XII)

| | in euro |
|--|-----------------|
| | Boekjaar |
| Op het einde van het voorgaande boekjaar | 643.196.791 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | |
| ▪ resultaat van de groep | 157.381.784 |
| ▪ dividenden | -66.983.633 |
| ▪ andere | 444.633 |
| Op het einde van het boekjaar | 734.039.575 |

XIX. Consolidatieverschillen en de verschillen na toepassing van de vermogensmutatiemethode

| | in euro | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| | Positieve verschillen | Negatieve verschillen |
| A. Consolidatieverschillen | | |
| Nettoboekwaarde aan het einde van het voorafgaande boekjaar | 80.304.920 | 23.161.291 |
| Mutaties tijdens het boekjaar: | | |
| ▪ afschrijvingen | -8.922.770 | 0 |
| Subtotaal van de wijzigingen | -8.922.770 | 0 |
| Nettoboekwaarde aan het einde van het boekjaar | 71.382.150 | 23.161.291 |

XX. Uitsplitsing balans euro - vreemde munten

| | In euro | In vreemde munt (tegenwaarde euro) |
|----------------|----------------|---------------------------------------|
| TOTAAL ACTIEF | 35.416.111.377 | 0 |
| TOTAAL PASSIEF | 35.416.111.377 | 0 |



XXII. Staat van de gewaarborgde schulden en verplichtingen

Zakelijke zekerheden die door het geconsolideerd geheel worden gesteld of onherroepelijk beloofd op zijn eigen activa.

| | | in euro |
|---|--|--|
| | | Boekwaarde van de verpande activa |
| Panden op andere activa | | |
| a) als waarborg voor schulden en verplichtingen van het geconsolideerd geheel | | |
| 2. Posten buiten balanstelling | | |
| ▪ OLO's in pand gegeven voor collateral swap | | 421.986.000 |

XXIV. Opgave van de buiten balanstellingverrichtingen op termijn op effecten, deviezen en andere financiële instrumenten die geen verplichtingen met zich brengen met een potentieel kredietrisico in de zin van post II van de buiten balanstelling

| | | | in euro |
|---|---|---|---------|
| Soorten verrichting | Bedrag op de afsluitingsdatum van de rekeningen | Waarvan niet als dekking bestemde verrichting | |
| 1. Op effecten | | | |
| ▪ termijnaankopen en -verkopen van effecten en waardepapier | 42.692.600 | 42.692.600 | |
| 3. Op andere financiële instrumenten | | | |
| 1. Termijnverrichtingen | | | |
| ▪ renteswapovereenkomsten | 5.919.092.520 | | |
| ▪ opties op rente | 8.500.000.000 | | |



Bijlage aan standaardformulier XXIV

Becijfering in de toelichting bij de jaarrekening van de impact op de resultaten van de derogatie op de waarderingsregel van artikel 36 bis, §2, met betrekking tot de termijnverrichtingen.

in euro

| Termijnrenteverrichtingen | Bedrag op de afsluitingsdatum van de rekeningen (a) | Vershil tussen de marktwaarde en de boekwaarde (b) |
|------------------------------------|---|--|
| 2. In het kader van het ALM-beheer | 14.419.092.520 | -332.681.191 |

(a) nominaal / notioneel refertebedrag

(b) +: positief verschil tussen marktwaarde en reeds geboekte resultaten

-: negatief verschil tussen marktwaarde en reeds geboekte resultaten

Afgeleide financiële instrumenten die niet gewaardeerd zijn op basis van de reële waarde

in euro

| | Boekjaar |
|---|---------------|
| Schatting van de reële waarde voor elke categorie afgeleide financiële instrumenten die niet gewaardeerd zijn op basis van de waarde in het economisch verkeer, met opgave van de omvang en de aard van de instrumenten | |
| Notioneel bedrag swaps | 5.919.092.520 |
| Marktwaarde dirty price | -344.407.706 |
| Notioneel bedrag caps | 8.500.000.000 |
| Marktwaarde caps | 58.982.381 |
| Niet afgeschreven betaalde premie caps | 95.292.407 |



XXV. Gegevens met betrekking tot de bedrijfsresultaten van het boekjaar en het vorige boekjaar

in euro

| | Boekjaar | | Vorig boekjaar | |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | Belgische vestigingen | Buitenlandse vestigingen | Belgische vestigingen | Buitenlandse vestigingen |
| A. Uitsplitsing van de bedrijfsopbrengsten volgens hun oorsprong | | | | |
| I. Renteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten | 1.437.513.266 | 363.691.602 | 1.925.770.331 | 265.332.164 |
| III. Opbrengsten uit niet-vastrentende effecten | | | | |
| ▪ Aandelen en andere niet-vastrentende effecten | 1.510.420 | 0 | 975.126 | 0 |
| ▪ Deelnemingen en andere aandelen die tot de financiële vaste activa behoren | 0 | 0 | 26.705 | 0 |
| IV. Ontvangen provisie | 67.893.632 | 2.730.822 | 63.794.728 | 865.526 |
| VI. Winst uit financiële transacties | | | | |
| ▪ Uit het wissel- en handelsbedrijf in effecten en andere financiële instrumenten | 0 | 0 | 71.433 | 0 |
| ▪ Uit de realisatie van beleggingseffecten | 42.832.405 | 1.068.386 | 92.104.646 | 0 |
| XIV. Overige bedrijfsopbrengsten | 17.023.566 | 9.548.590 | 20.754.068 | 6.579.823 |



Geografische uitsplitsing met betrekking tot de bedrijfsresultaten van het boekjaar en het vorige boekjaar

in euro

| Post III B | Boekjaar | Vorig boekjaar |
|--|----------|----------------|
| Plaats van de hoofdzetel van de betrokken onderneming | | |
| België | 0 | 26.705 |

in eenheden

| Volledig geconsolideerde ondernemingen | |
|--|------------|
| B. 1. Gemiddeld personeelsbestand | |
| ▪ bedienden | 728,58 |
| ▪ directiepersoneel | 49,55 |
| <hr/> | |
| in euro | |
| 2. Personeelskosten en kosten voor pensioenen | 53.089.334 |

in euro

Boekjaar**C. Uitzonderlijke resultaten****1. Uitzonderlijke opbrengsten (post XVII van de resultatenrekening)**

Uitsplitsing indien onder deze post een belangrijk bedrag voorkomt

| | |
|---|---------|
| ▪ Realisatie meerwaarden op gebouwen en andere activa | 161.805 |
| ▪ Ontvangen verwijlinteresten | 210.236 |
| ▪ Recuperatie onroerende voorheffing | 2.035 |
| ▪ Gebeurlijke winsten | 49.410 |

2. Uitzonderlijke kosten (post XVIII van de resultatenrekening)

Uitsplitsing indien onder deze post een belangrijk bedrag voorkomt

| | |
|--|--------|
| ▪ Realisatie minderwaarde op andere materiële activa | 1.500 |
| ▪ Realisatie minderwaarde op gebouwen en terreinen | 37.002 |
| ▪ Gebeurlijke verliezen | 3.993 |

XXVII. Financiële betrekkingen met bestuurders en zaakvoerders

in euro

Boekjaar

| | |
|---|---------|
| Uitstaande vorderingen op bestuurders en zaakvoerders | 580.783 |
|---|---------|

Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel identificeerbaar persoon

| | |
|---|-----------|
| ▪ Aan bestuurders en zaakvoerders | 2.950.490 |
| ▪ Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders | 193.600 |

Financiële betrekkingen met commissaris en de personen met wie hij (zij) verbonden is

in euro

Boekjaar

| | |
|--------------------------------|---------|
| Bezoldiging van de commissaris | 564.997 |
|--------------------------------|---------|

Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris

| | |
|---|---------|
| ▪ Andere controleopdrachten | 37.208 |
| ▪ Belastingadviesopdrachten | 40.024 |
| ▪ Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten | 242.923 |



3. Verslag van de commissaris

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS OVER DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2013 GERICHT TOT DE ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS

Aan de aandeelhouders

Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van het mandaat van commissaris dat ons werd toevertrouwd. Dit verslag omvat ons oordeel over de geconsolideerde jaarrekening evenals de vereiste bijkomende vermelding.

Verklaring over de geconsolideerde jaarrekening zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv (de Vennootschap) en zijn dochterondernemingen (samen "de Argenta Groep") over het boekjaar afgesloten op 31 december 2013, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van 35.416.111.377 euro en waarvan de resultatenrekening afsluit met een geconsolideerde winst (deel van de groep) van het boekjaar van 157.381.784 euro.

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening zodat deze geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van fouten, bevat, het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels, en het maken van boekhoudkundige ramingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze geconsolideerde jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren. Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de geconsolideerde jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Overeenkomstig deze controlenormen, hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd ter verkrijging van controle-informatie over de in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De selectie van deze controlewerkzaamheden is afhankelijk van onze beoordeling welke een inschatting omvat van het risico dat de geconsolideerde jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten. Bij het maken van onze risico-inschatting houden wij rekening met de bestaande interne controle van de Argenta Groep met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening teneinde in de gegeven omstandigheden de gepaste werkzaamheden te bepalen maar niet om een oordeel over de effectiviteit van de interne controle van de Argenta Groep te geven.

Wij hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de boekhoudkundige ramingen gemaakt door de Vennootschap, alsook de voorstelling van de geconsolideerde jaarrekening als geheel beoordeeld. Ten slotte, hebben wij van de raad van bestuur en van de verantwoordelijken van de Vennootschap de voor onze controlewerkzaamheden vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie een redelijke basis vormt voor het uitbrengen van ons oordeel.

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening afgesloten op 31 december 2013 een getrouw beeld van het vermogen, de financiële toestand en de resultaten van de Argenta Groep, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.



Bijkomende vermelding

Het opstellen en de inhoud van het geconsolideerde jaarverslag vallen onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur.

Het is onze verantwoordelijkheid om in ons verslag de volgende bijkomende vermelding op te nemen die niet van aard is om de draagwijdte van onze verklaring over de geconsolideerde jaarrekening te wijzigen:

- *Het geconsolideerde jaarverslag behandelt de door de wet vereiste inlichtingen en stemt overeen met de geconsolideerde jaarrekening. Wij kunnen ons echter niet uitspreken over de beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee de Argenta Groep wordt geconfronteerd, alsook van haar positie, haar voorzienbare evolutie of de aanmerkelijke invloed van bepaalde feiten op hun toekomstige ontwikkeling. Wij kunnen evenwel bevestigen dat de verstrekte gegevens geen onmiskenbare inconsistenties vertonen met de informatie waarover wij beschikken in het kader van ons mandaat.*

Diegem, 26 maart 2014

De commissaris

DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. cvba

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx



Enkelvoudige jaarrekening van de Vennootschap

1. Balans

in euro

| ACTIEF | 2012 | 2013 |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Vaste activa | 794.432.524 | 848.602.671 |
| Financiële vaste activa | | |
| Verbonden ondernemingen | 794.432.524 | 848.602.671 |
| Vlottende activa | 21.267.555 | 22.486.747 |
| Vorderingen op ten hoogste één jaar | 1.519.347 | 1.553.304 |
| Liquide middelen | 19.697.737 | 20.829.917 |
| Overlopende rekeningen | 50.471 | 103.526 |
| TOTAAL DER ACTIVA | 815.700.079 | 871.089.418 |

in euro

| PASSIEF | 2012 | 2013 |
|--|--------------------|--------------------|
| Eigen vermogen | 793.658.283 | 847.695.148 |
| Kapitaal | 581.811.800 | 601.137.900 |
| Uitgiftepremies | 153.247.922 | 180.824.336 |
| Reserves | | |
| Wettelijke reserve | 10.246.979 | 13.952.878 |
| Beschikbare reserves | 48.351.582 | 51.780.034 |
| Schulden | 22.041.796 | 23.394.270 |
| Schulden op ten hoogste één jaar | | |
| Financiële schulden | 10.994 | 12.873 |
| Handelsschulden | 351.420 | 507.487 |
| Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldingen, en sociale lasten | 1.897.781 | 2.435.221 |
| Overige schulden | 19.781.601 | 20.438.689 |
| TOTAAL DER PASSIVA | 815.700.079 | 871.089.418 |



2. Resultatenrekening

in euro

| | 2012 | 2013 |
|--|-------------|--------------------|
| Bedrijfsopbrengsten | 13.248.974 | 15.990.493 |
| Andere bedrijfsopbrengsten | 13.248.974 | 15.990.493 |
| Bedrijfskosten | -15.251.594 | -17.971.312 |
| Diensten en diverse goederen | -3.752.591 | -4.144.848 |
| Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen | -11.465.869 | -13.780.708 |
| Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) | 8.528 | 0 |
| Andere bedrijfskosten | -41.662 | -45.756 |
| Bedrijfsverlies | -2.002.620 | -1.980.819 |
| Financiële opbrengsten | 74.155.250 | 77.273.943 |
| Opbrengsten uit financiële vaste activa | 74.150.044 | 77.253.388 |
| Opbrengsten uit vlottende activa | 5.206 | 20.555 |
| Financiële kosten | -980 | 0 |
| Kosten van schulden | -980 | 0 |
| Winst uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting | 72.151.650 | 75.293.124 |
| Uitzonderlijke opbrengsten | 393 | 10.408.261 |
| Terugneming van waardeverminderingen op financiële vaste activa | 393 | 10.408.261 |
| Uitzonderlijke kosten | -467.906 | -10.749.821 |
| Waardeverminderingen op financiële vaste activa | -467.906 | 0 |
| Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa | 0 | -10.749.821 |
| Winst van het boekjaar vóór belasting | 71.684.137 | 74.951.564 |
| Belasting op het resultaat | -652.097 | -833.580 |
| Belastingen | -652.556 | -833.580 |
| Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belasting | 459 | 0 |
| Winst van het boekjaar | 71.032.040 | 74.117.984 |
| Te bestemmen winst van het boekjaar | 71.032.040 | 74.117.984 |



3. Resultaatverwerking

in euro

| | 2012 | 2013 |
|-------------------------------------|------------|-------------------|
| Te bestemmen winstsaldo | | |
| Te bestemmen winst van het boekjaar | 71.032.040 | 74.117.984 |
| Onttrekking aan het eigen vermogen | | |
| Aan de reserves | 0 | 46.544.944 |
| Toevoeging aan het eigen vermogen | | |
| Aan de wettelijke reserve | 3.551.602 | 3.705.899 |
| Aan de overige reserves | 47.698.837 | 49.973.396 |
| Uit te keren winst | | |
| Vergoeding van het kapitaal | 19.781.601 | 66.983.633 |



Bijlagen jaarrekeningen 2013



22. Bijlagen jaarrekeningen 2013

1. Geconsolideerde balans en resultatenrekening Argenta Spaarbank nv per 31 december 2013 na winstverdeling (IFRS)

Balans

in euro

| ACTIEF | | |
|--|----------------|-----------------------|
| Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken | | 38.899.962 |
| Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden | | 122.898.164 |
| Voor verkoop beschikbare financiële activa | | 8.486.713.608 |
| Leningen en vorderingen | | 22.230.786.514 |
| Leningen en vorderingen op kredietinstellingen | 313.901.383 | |
| Leningen en vorderingen op andere cliënten | 21.916.885.131 | |
| Tot einde looptijd aangehouden activa | | 761.448.121 |
| Derivaten gebruikt ter afdekking | | 3.488.299 |
| Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico | | 275.393.059 |
| Materiële activa | | 36.011.604 |
| Gebouwen, terreinen, uitrusting | 35.092.101 | |
| Vastgoedbeleggingen | 919.503 | |
| Goodwill en andere immateriële vaste activa | | 39.779.417 |
| Belastingvorderingen | | 687.745 |
| Andere activa | | 150.847.015 |
| TOTAAL ACTIEF | | 32.146.953.508 |



Balans

in euro

| VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN | |
|--|-----------------------|
| Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden | 61.720.247 |
| Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs | 29.983.794.839 |
| Deposito's van kredietinstellingen | 79.744.170 |
| Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen | 27.032.393.875 |
| In schuldbewijzen belichaamde schulden inclusief kasbons | 2.363.906.554 |
| Achtergestelde verplichtingen | 507.750.240 |
| Derivaten gebruikt ter afdekking | 408.062.931 |
| Voorzieningen | 13.069.332 |
| Belastingverplichtingen | 100.645.588 |
| Andere verplichtingen | 191.553.824 |
| TOTAAL VERPLICHTINGEN | 30.758.846.761 |
| Eigen vermogen | 1.388.106.747 |
| Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders | 1.388.027.229 |
| Eigen vermogen toewijsbaar aan minderheidsbelang | 79.518 |
| TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN | 32.146.953.508 |



Resultatenrekening

in euro

| | | |
|--|---------------|---------------------|
| Financiële, verzekerings- en exploitatiebaten en -lasten | | 441.234.153 |
| Netto rentebaten | | 468.550.062 |
| Rentebaten | 1.129.068.083 | |
| Rentelasten | -660.518.021 | |
| Netto baten uit provisies en vergoedingen | | -80.770.716 |
| Baten uit provisies en vergoedingen | 66.886.570 | |
| Lasten in verband met provisies en vergoedingen | -147.657.286 | |
| Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening | | 32.303.432 |
| Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden | | 5.557.395 |
| Winsten (verliezen) uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties | | -207.641 |
| Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa | | 126.099 |
| Andere netto exploitatiebaten | | 15.675.522 |
| Administratiekosten | | -166.886.978 |
| Personeelsuitgaven | -32.751.744 | |
| Algemene en administratieve uitgaven | -134.135.234 | |
| Afschrijvingen | | -17.097.248 |
| Materiële vaste activa | -4.188.199 | |
| Vastgoedbeleggingen | -14.786 | |
| Immateriële activa | -12.894.263 | |
| Opname en terugname van voorzieningen | | -4.055.453 |
| Bijzondere waardeverminderingen | | -19.011.059 |
| Voor verkoop beschikbare financiële vaste activa | 4.282.049 | |
| Leningen en vorderingen | -23.115.738 | |
| Goodwill | -177.370 | |
| Resultaat voor belastingen | | 234.183.415 |
| Winstbelastingen | | -59.208.293 |
| Nettoresultaat | | 174.975.122 |
| Nettoresultaat toewijsbaar aan minderheidsbelang | | 500 |
| Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders | | 174.974.622 |



2. Geconsolideerde balans en resultatenrekening Argenta Assuranties nv per 31 december 2013 na winstverdeling (IFRS)

Balans

in euro

| ACTIEF | | |
|--|-------------|----------------------|
| Financiële activa tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening | | 840.484.273 |
| Voor verkoop beschikbare financiële activa | | 2.836.992.765 |
| Leningen en vorderingen | | 883.252.249 |
| Leningen en vorderingen op kredietinstellingen | 308.835.118 | |
| Leningen en vorderingen op andere cliënten | 574.417.131 | |
| Tot einde looptijd aangehouden financiële activa | | 16.854.314 |
| Materiële vaste activa | | 926.544 |
| Materiële vaste activa | 123.095 | |
| Vastgoedbeleggingen | 803.449 | |
| Goodwill en andere immateriële vaste activa | | 3.624.008 |
| Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen | | 2.695.716 |
| Andere activa | | 26.281.228 |
| TOTAAL ACTIEF | | 4.611.111.097 |

in euro

| VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN | | |
|--|-------------|----------------------|
| Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening | | 840.484.273 |
| Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs | | 847.658.045 |
| Technische voorzieningen uit hoofde van verzekeringscontracten | | 2.332.697.588 |
| Belastingverplichtingen | | 81.609.273 |
| Andere verplichtingen | | 36.126.957 |
| TOTAAL VERPLICHTINGEN | | 4.138.576.136 |
| Eigen vermogen | | 472.534.961 |
| Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders | 472.528.257 | |
| Minderheidsbelang | 6.704 | |
| TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN | | 4.611.111.097 |



Resultatenrekening

in euro

| | | |
|--|--------------|--------------------|
| Financiële, verzekerings- en exploitatiebaten en -lasten | | 77.364.275 |
| Netto verdiende premies | | 345.122.194 |
| Bruto premies | 352.443.307 | |
| Wijziging in de niet-verdiende premies | -2.792.377 | |
| Afgegeven herverzekeringspremies | -4.528.736 | |
| Netto rentebaten | | 96.672.289 |
| Rentebaten | 140.114.416 | |
| Rentelasten | -43.442.127 | |
| Dividenden | | 1.510.420 |
| Netto baten uit provisies en vergoedingen | | 9.710.058 |
| Gerealiseerde winsten en verliezen op voor verkoop beschikbare financiële activa | | 12.615.007 |
| Netto schadelasten en wijziging technische voorzieningen | | -360.586.354 |
| Bruto schadelasten en wijziging technische voorzieningen | -363.837.744 | |
| Aandeel herverzekeraar in de schadelasten en wijziging technische voorzieningen | 3.251.390 | |
| Gerealiseerde winsten en verliezen op verkoop van vaste activa | | -2.807 |
| Andere netto exploitatiebaten | | -27.676.532 |
| Administratiekosten | | -13.199.768 |
| Personeelsuitgaven | -5.775.257 | |
| Algemene en administratieve uitgaven | -7.424.511 | |
| Afschrijvingen | | -1.368.844 |
| Materiële vaste activa voor eigen gebruik | -11.895 | |
| Vastgoedbeleggingen | -8.156 | |
| Immateriële activa | -1.348.793 | |
| Bijzondere waardeverminderingen | | 1.602.833 |
| Voor verkoop beschikbare financiële activa | 1.605.571 | |
| Leningen en vorderingen | -2.738 | |
| Totale winst voor aftrek belastingen en minderheidsbelang | | 64.398.496 |
| Winstbelastingen | | -19.949.374 |
| Nettowinst of -verlies | | 44.449.122 |
| Nettowinst of -verlies toewijsbaar aan minderheidsbelang | | 452 |
| Nettowinst of -verlies toewijsbaar aan de aandeelhouders | | 44.448.670 |



Bijlagen Duurzaamheidsverslag 2013



23. Bijlagen Duurzaamheidsverslag

23.1. Appendix 1: Rapporteringsbasis

Dit duurzaamheidsverslag is bestemd voor alle cliënten, kantoorhouders, werknemers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en anderen die geïnteresseerd zijn in de prestaties van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en alle onderliggende vennootschappen op het gebied van duurzaamheid. Het omvat de periode van 1 januari 2013 tot 31 december 2013.

23.1.1. Dataverzameling en validatie (GRI 4.18)

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Marketing, Communicatie, en Cliëntenservice, Distributieondersteuning, Productmanagement Bank, Productmanagement Verzekeringen, ICT, Financiële Planning en Analyse, Human Resources, Juridische dienst, Compliance en Integriteit, en Audit. Ook de onderliggende vennootschappen en het bijkantoor in Nederland werden geconsulteerd.

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

Op basis van deze voorbereidingen werden uitgebreide consultaties gevoerd met de stakeholders van Argenta. De resultaten ervan dienden als input voor het duurzaamheidsverslag en voor het identificeren van probleemstellingen waaraan Argenta moet verder werken. Meer uitleg over de benadering van de stakeholders en de gebruikte referentiekaders vindt u in de bijlage 'Materiële onderwerpen en stakeholderconsultatie'.

Het verslag is gebaseerd op dezelfde thema's als het vorige verslag (identiteit, motor in de reële economie, cliëntgerichte bank, werkgever, midden in de samenleving). Ze werden voorbereid en opgevolgd in een transversale projectgroep rond duurzaamheid die rechtstreeks rapporteert aan de directievoorzitter (CEO), die ook verantwoordelijk is voor het maatschappelijk verantwoord ondernemen en er de dagelijkse opvolging van verzekert. Via een enquête werd elke bestuurder gevraagd om input te geven met betrekking tot de duurzaamheid binnen Argenta. Verder kijkt elk lid van het directiecomité het duurzaamheidsverslag en zijn thema's na.

Er werd een volledigheidsccontrole gedaan met de GRI-rapporteringsvereisten en -principes.

Dit rapport werd goedgekeurd op het directiecomité. Op basis hiervan actualiseerde het directiecomité ook zijn duurzaamheidsactieplan voor 2013-2015. Het directiecomité beschouwt dit moment als een jaarlijkse update van zijn status betreffende duurzaamheid.

23.1.2. Rapporteringsstandaarden

Dit duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor heeft nagekeken of het werd opgesteld conform GRI-richtlijnen 4 – 'uitgebreid' (*comprehensive*). Daarenboven heeft GRI de materialiteitscontrole uitgevoerd waarin het nakijkt of er een correcte link bestaat tussen de GRI-tabel en het jaarverslag. De indicatoren van het Financieel Sector Supplement (FSSS) werden eveneens opgenomen.



23.1.3. Scope (GRI 4.17)

Argenta heeft de ambitie jaarlijks een duurzaamheidsverslag op te maken. Het eerste en tevens meest recente verslag werd uitgegeven als onderdeel van het jaarverslag 2012.

De scope bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv, het bijkantoor in Nederland, Argenta Nederland nv, Argenta Luxembourg S.A., Argenta Assuranties nv, Argenta-Life Nederland nv, Argenta Life Luxembourg S.A.). Dit is in lijn met de vennootschappen die geconsolideerd worden in de jaarrekening 2013.

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

23.1.4. Verschillen in vergelijking met 2012

Ten opzichte van het vorige duurzaamheidsverslag zijn er weinig significante verschillen in scope en toepassingsgebied. Wel werd in 2013 de scope

mee onderbouwd door een consultatie van de stakeholders. De ambitie blijft om jaarlijks een geïntegreerd rapport af te leveren. (GRI 4.23)

In de kwantificatie van Argenta als motor in de economie, hebben we sinds dit jaar in de gerapporteerde cijfers alle verzekeringscontracten meegenomen voor de periode 2011 tot 2013.

Door wijzigingen van berekeningen en emissiefactoren in het GHG-protocol heeft Argenta de CO₂-berekeningen herbekeken. Om een correcte vergelijkingsbasis met de voorgaande jaren te hebben, werden de cijfers over 2011 en 2012 eveneens herbekeken volgens de nieuwe werkwijze. (GRI 4.22)

23.2. Appendix 2: Materiële onderwerpen en stakeholderconsultatie

Hieronder wordt het proces van de stakeholderconsultatie van Argenta toegelicht. Elk blok zal in de volgende secties verder worden toegelicht.



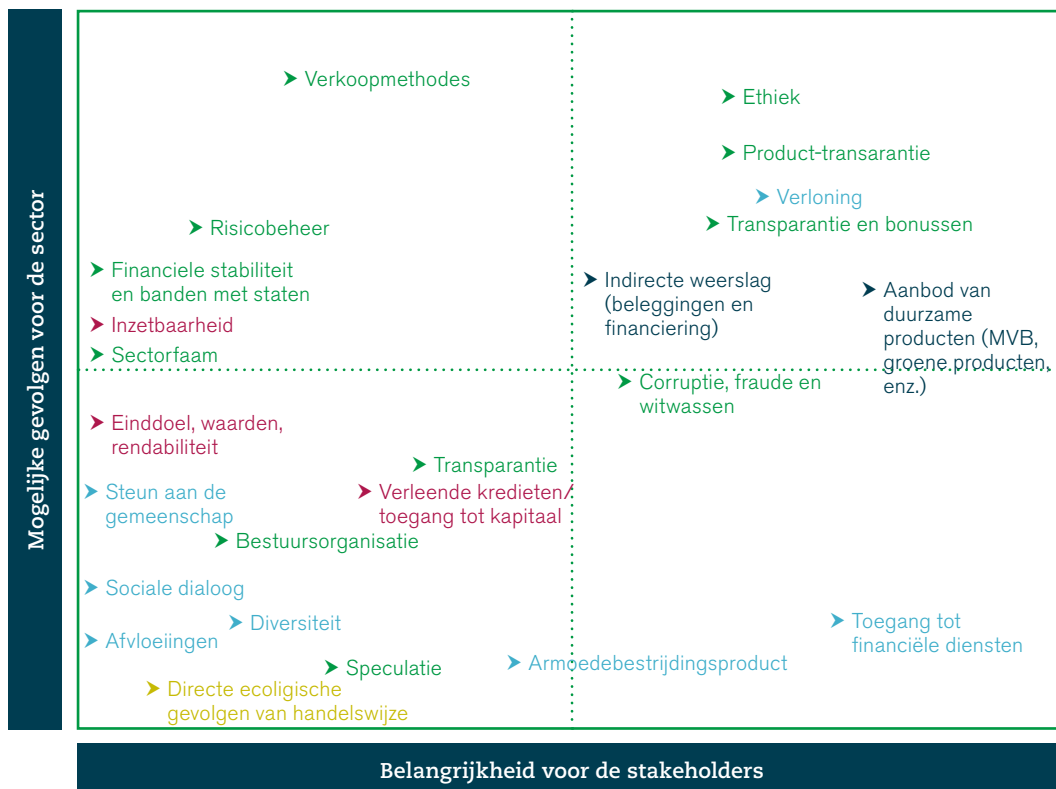
23.2.1. Materiële onderwerpen voor maatschappelijke verantwoord ondernemen van Febelfin voor de Belgische banksector

De Febelfin-materialiteitsmatrix met onderwerpen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen voor de Belgische Financiële sector wordt hieronder weergegeven.

De thema's die het vaakst naar boven kwamen tijdens de consultatie van de stakeholders, staan

rechtsboven. Andere thema's zijn niet minder belangrijk maar worden als minder bepalend ervaren. Deze matrix werd samengesteld op basis van panelconsultaties en interviews met ngo's, experts in duurzaamheid, academici, vakbonden en toezichthouders. Hij werd opgesteld met de medewerking van 19 financiële instellingen gevestigd in België, waaronder Argenta. Het duurzaamheidsverslag en de materialiteitsmatrix van Febelfin kunnen geconsulteerd worden op <http://www.bankierenvoordesamenleving.be>.

Materiële onderwerpen van Febelfin



23.2.2. Argenta in dialoog met de stakeholders

In 2013 heeft Argenta voor de eerste keer een dialoog met zijn stakeholders opgezet. Ze werden geïdentificeerd door het interne projectteam en gevalideerd door de CEO. **(GRI 4.25)**

In de tabel vindt u de stakeholders en de manier waarop Argenta met hen in gesprek is gegaan. **(GRI 4.24 en 4.26)**

De interactie met de stakeholders werd gevoerd door de medewerkers van het interne projectteam, behalve voor de enquêtes via NPS. Zij werden door de relevante directie uitgevoerd. Het interne projectteam koppelde de resultaten van elke bevraging altijd rechtstreeks terug naar de CEO tijdens 'one-to-one'-vergaderingen.

De materiële onderwerpen die aan bod kwamen tijdens de interactie met de stakeholders, liggen in lijn met deze uit de studie van Febelfin. Daarom heeft Argenta voor het duurzaamheidsverslag 2013 de materiële onderwerpen die door Febelfin werden geïdentificeerd aangehouden als referentiekader. Deze onderwerpen zijn van toepassing voor alle entiteiten binnen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

Tijdens de interacties werden ook specifieke probleemstellingen behandeld. Ze worden in de tabel op de volgende bladzijde samengevat, samen met een eerste reactie van het management van Argenta. Deze bedenkingen worden verder ter harte genomen. De probleemstellingen die door de stakeholders werden aangebracht, kwamen trouwens ook tot uiting bij de enquêtes van de bestuurders. Dat wijst op een nauwe betrokkenheid van de bestuurders bij wat bij de overige Argenta-stakeholders leeft. **(GRI 4.27)**

Argenta in dialoog met de stakeholder

| Stakeholder | Manier van interactie met de stakeholder |
|------------------------------|--|
| (1) Cliënten | Doelgerichte bevraging via cliëntenenquête NPS |
| (2) Kantoorhouders | Doelgerichte bevraging via kantoorhoudersenquête, NPS en maandelijks debat/dialoog met de kantoorhouders |
| (3) Personeel | Doelgerichte consultatie via een personeelsvergadering en vrijwillig debat met het personeel op 21 oktober en 26 november |
| (4) Familiale aandeelhouders | Doelgerichte presentatie en consultatie op 15 oktober |
| (5) Argen-Co-aandeelhouders | Doelgerichte enquête op 14 november |
| (6) Bestuurders | Doelgerichte enquête uitgestuurd naar elk lid van de raad van bestuur in december |
| (7) Maatschappij | Doelgerichte consultatie tussen afgevaardigden van het management van Argenta en Fairfin op 17 december Feedback op duurzaamheidsverslag 2012 door Prof. Dr. Luc Van Liedekerke |



| Nr. | Materieel onderwerp | Probleemstelling | Stakeholder die probleemstelling aankaart | Hoe Argenta reageert op deze bedenking |
|-----|----------------------------------|---|---|--|
| 1 | Producttransparantie | Het verder verhogen van de begrijpbaarheid van de producten en mogelijkheden. | Cliënten Vertegenwoordigers maatschappij Bestuurders | <p>De producten van Argenta zijn relatief eenvoudig in vergelijking met die van de grootbanken. Het belangrijkste is de cliënt te kennen en hem het gepaste advies te verlenen in plaats van specifieke productgesprekken te voeren.</p> <p>In het duurzaamheidsverslag is in het hoofdstuk 'Argenta als cliëntgerichte bank' een sectie gewijd aan de nadruk op cliëntbelang en adviesgesprekken in plaats van productgesprekken.</p> |
| 2 | Indirecte weerslag (beleggingen) | Het verhogen van de transparantie met betrekking tot de duurzaamheidscriteria die Argenta gebruikt voor het samenstellen van fondsen. | Vertegenwoordigers maatschappij Bestuurders | <p>De minimumcriteria voor fondsen werden gepubliceerd op de website, samen met een lijst van aanbevelingen aan de medewerkers.</p> <p>Argenta heeft ook een nieuw proces voor de bevestiging van het gebruik van de minimumcriteria door zijn externe fondsenbeheerders opgezet.</p> <p>Verder werkt Argenta aan de uitbouw van zijn 'Best in class'- en 'thematische fondsen'.</p> <p>In het duurzaamheidsverslag is in het hoofdstuk 'Argenta als cliëntgerichte bank' een sectie gewijd met betrekking tot het 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij'.</p> |
| 3 | Verkoopmethode | De kwaliteit van de ondersteuning van de kantoren moet verder verbeterd worden. | Kantoorhouders Bestuurders | <p>Een nieuwe basis voor opleiding en ondersteuning van het kantorennetwerk werd gelegd in 2013 en zal de komende jaren uitgerold worden.</p> <p>In het duurzaamheidsverslag is in het hoofdstuk 'Argenta als cliëntgerichte bank' een sectie gewijd aan het opzetten van een duurzaam leerbeleid en extra ondersteuning van het kantoor netwerk.</p> |
| 4 | Inzetbaarheid | Voor de carrièreontwikkeling van de werknemers moeten er meer mogelijkheden zijn om te groeien en te leren tijdens de loopbaan. | Medewerkers Bestuurders | <p>Het aantal trainingsmogelijkheden en opleidingen voor het personeel is in 2013 al gestegen, ook het komende jaar wordt hier extra nadruk op gelegd. De persoonlijke en professionele ontwikkeling van het Argenta-personeel staat hier centraal.</p> <p>Verder wordt elke nieuwe vacature eerst opengesteld voor het personeel. Pas na 14 dagen wordt ze ook opengesteld naar de buitenwereld.</p> <p>In het duurzaamheidsverslag is in het hoofdstuk 'Argenta als werkgever' een sectie gewijd aan 'Leren en ontwikkelen'.</p> |



23.2.3. Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta (GRI 4.19, 4.20 en 4.21)

Hieronder vindt u waar de materiële onderwerpen in het jaarverslag besproken worden en ook of ze zich situeren binnen of buiten de Argenta Groep.

| Materiële onderwerpen | Referentie in jaarverslag | Intern | Stakeholder die probleemstelling aankaart |
|--|---|---|---|
| Ethiek | Sectie 18.2.4. Reputatie & integriteit | Relevant voor de hele Argenta Groep | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België (onderdeel van de handelsagentuurovereenkomst) Relevant voor de adviseurs in Nederland Relevant voor externe fondsenbeheerders Relevant voor leveranciers |
| Producttransparantie | Sectie 18.4.3 Duidelijk productbeleid | Relevant voor de Distributieorganisatie binnen de Argenta Groep. Ook onderdeel van de strategie van de Argenta Groep. | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België (onderdeel van de handelsagentuurovereenkomst) Relevant voor de adviseurs in Nederland Relevant voor externe fondsenbeheerders |
| Verloning | Sectie 6.3. Human Resources, en sectie 12. Corporate Governance | Relevant voor de medewerkers | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen om inzicht te hebben in de loonpolitiek en het remuneratiebeleid |
| Transparantie en bonussen | Sectie 6.3. Human Resources, en sectie 12.5 Bezoldigingen van de leiding van de Argenta Groep | Relevant voor de medewerkers | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen om inzicht te hebben in de loonpolitiek en het remuneratiebeleid Relevant voor de adviseurs in Nederland |
| Indirecte weerslag (belegging en financiering) | Sectie 18.3. Argenta als motor van de reële economie | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie in het algemeen en de reputatie in het bijzonder | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden door beleggingen die niet passen bij hun risicoprofiel) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door de karakteristieken van de investeringen) |
| Aanbod van duurzame producten (Maatschappelijk Verantwoorde Beleggingen, groene producten, enz.) | Sectie 18.4.3.3. Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de strategie, positionering en reputatie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen |
| Corruptie, fraude en witwassen | Sectie 18.2.4. Reputatie & integriteit | Relevant voor de hele Argenta Groep | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor cliënten (die geïmpacteerd kunnen worden met een verlies ten gevolge van corruptie, fraude en witwassen) |
| Toegang tot financiële diensten | Sectie 18.6.2. Additionele dienstverlening aan cliënten | Relevant voor Productmanagement- en Distributieorganisatie binnen de Argenta Groep. | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen |
| Materiële onderwerpen | Referentie in jaarverslag | Intern | Stakeholder die probleemstelling aankaart |
| Verkoopmethodes | Sectie 18.4. Argenta als cliëntgerichte bank | Relevant voor Productmanagement- en Distributieafdelingen binnen de Argenta Groep | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten en de maatschappij in het algemeen |
| Risicobeheer | Sectie 19. Risico en Risicobeheer | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank, heraanwending van spaargelden van particuliere cliënten voor voornamelijk hypotheekleningen voor particulieren en staatsobligaties) en de reputatie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door de karakteristieken van de investeringen) |
| Financiële stabiliteit en banden met overheden | Sectie 18.3. Argenta als motor van de reële economie | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank) en de reputatie | <ul style="list-style-type: none"> Geen overheidssteun nodig gehad Relevant voor cliënten Relevant voor zelfstandige kantoorhouders Relevant voor adviseurs in Nederland |



| Inzetbaarheid (employability) | Sectie 18.4.2.1. Opzetten van een duurzaam leerbeleid voor de kantoren en sectie 18.5.2. Leren en ontwikkelen | Relevant voor Argenta-medewerkers en de directie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de kantoorhouders en de maatschappij (gevolgen van de vergrijping op langere termijn) |
|---|---|---|--|
| Sectorfaam | Sectie 18.2. Identiteit van Argenta | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (sobere stabiele familiale bank met een duidelijke langetermijnvisie) en de reputatie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten |
| Einddoel, waarden, rendabiliteit | Sectie 18.2.2. Eigen visie en strategie | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (sobere stabiele familiale bank met een duidelijke langetermijnvisie) en de reputatie | Niet van toepassing |
| Transparantie | Sectie 18.4. Argenta als cliëntgerichte bank | Relevant voor de hele Argenta Groep | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België Relevant voor de adviseurs in Nederland Relevant voor de particuliere cliënten Relevant voor de maatschappij in het algemeen |
| Verleende kredieten / toegang tot kapitaal | Sectie 18.3. Argenta als motor van de reële economie | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank, heraanwending van spaargelden van particuliere cliënten in voornamelijk hypotheekleningen voor particulieren en staatsobligaties) en de reputatie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door het al dan niet toegang hebben tot kapitaal) |
| Steun aan de gemeenschap | Sectie 18.6. Argenta midden de samenleving | Niet van toepassing | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de bijdrage aan de maatschappij Relevant voor de particuliere cliënten |
| Bestuursorganisatie | Sectie 12. Corporate Governance | Relevant voor de hele Argenta Groep | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de kantoorhouders |
| Sociale dialoog | Sectie 18.5.3 Transparant beleid en overleg | Relevant voor de medewerkers en de directie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de kantoorhouders |
| Diversiteit | Sectie 18.5.5. Diversiteit | Relevant voor de medewerkers | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de maatschappij |
| Materiële onderwerpen | Referentie in jaarverslag | Intern | Stakeholder die probleemstelling aankaart |
| Afvloeiing | Sectie 6.3. Human Resources | Relevant voor de medewerkers. (De laatste 3 jaren is het personeelsbestand niet ingekrompen.) | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de maatschappij dat financiële instellingen die hun rol als werkgever in de maatschappij opnemen |
| Speculatie | Sectie 18.3. Argenta als motor van de reële economie | Relevant voor de hele Argenta Groep voor de rol in de economie (stabiliteit als bank, heraanwending van spaargelden van particuliere cliënten in voornamelijk hypotheekleningen voor particulieren en staatsobligaties - speculatief handelen is uitdrukkelijk niet toegelaten) en de reputatie | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten (die financieel geïmpacteerd kunnen worden) en de maatschappij (die geïmpacteerd kan worden door speculatieve transacties) |
| Armoedebestrijdingsproduct | Sectie 18.6.1. Financiële geletterdheid en sectie 18.6.2. Additionele dienstverlening aan cliënten | Relevant voor de hele Argenta Groep om het risicoprofiel van de cliënt op een juiste manier te kunnen opmaken en aangepaste producten te kunnen aanbieden | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de cliënten en ter ondersteuning van de maatschappij |
| Directe ecologische gevolgen van handelswijze | Sectie 18.6.4. Inspanning op vlak van milieu en energie | Relevant voor de hele Argenta Groep | <ul style="list-style-type: none"> Relevant voor de zelfstandige kantoorhouders in België (onderdeel van de agentuurovereenkomst). Relevant voor de adviseurs in Nederland Relevant voor cliënten |

23.3. Appendix 3: Afstemming met GRI-rapporteringsstandaarden versie 4

23.3.1. GRI-controle op materialiteit (*materiality matters*)



23.3.2. GRI-indextabel

| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|--------------------------------------|---|---------------------|---|------------------------------------|--|
| 1. Strategie en analyse | | | | | |
| G4.1 | Verklaring van de voorzitter van de raad van bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en de strategie voor de aanpak van duurzaamheid | Volledig | Sectie 1. 'Woord van de voorzitter van de raad van bestuur' | | |
| G4.2 | Belangrijkste impact, risico's en opportuniteiten | Volledig | Sectie 1. 'Woord van de voorzitter van de raad van bestuur' | | |
| 2. Profiel van de organisatie | | | | | |
| G4.3 | Naam van de organisatie | Volledig | Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep' en Sectie 13. 'Individueel overzicht van de vennootschappen van de Argenta Groep' | | x |
| G4.4 | Voornaamste producten en / of diensten | Volledig | Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep', Sectie 7. 'Beschrijving van de activiteiten van de bankpool' en Sectie 8. 'Beschrijving van de activiteiten van de verzekeringpool' | | x |
| G4.5 | Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is | Volledig | Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep' en sectie 13. 'Individueel overzicht van de vennootschappen van de Argenta Groep' | | x |
| G4.6 | Operationele structuur (overzicht van landen waar de organisatie actief is of die relevant zijn voor duurzaamheid) | Volledig | Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep' | | |
| G4.7 | Aard van het kapitaal en rechtsvorm | Volledig | Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep' en sectie 13. 'Individueel overzicht van de vennootschappen van de Argenta Groep' | | |
| G4.8 | Markten (inclusief geografische verdeling, sectoren en soorten cliënten) | Volledig | Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep', Sectie 7. 'Beschrijving van de activiteiten van de Bankpool' en Sectie 8. 'Beschrijving van de activiteiten van de Verzekeringpool' en Sectie 9. 'Internationaal Netwerk' | | |
| G4.9 | Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten / diensten) | Volledig | Sectie 6.3. 'Human Resources' (totaal aantal werknemers) Sectie 21. 'Jaarekeningen 2013' (netto-omzet en totaal vermogen) Sectie 4. 'Beschrijving van de structuur en de activiteiten van de Argenta Groep' (operaties) Sectie 7. 'Beschrijving van de activiteiten van de bankpool' (hoeveelheid producten / diensten) Sectie 8. 'Beschrijving van de activiteiten van de verzekeringpool' (hoeveelheid producten / diensten) Sectie 9. 'Internationaal Netwerk' (hoeveelheid producten / diensten) | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|-------|---|--|---|------------------------------------|--|
| G4.10 | Totaal personeelsbestand: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst en geslacht ▪ Aantal vaste werknemers naar type werk en geslacht ▪ Totaal personeelsbestand en aantal gesuperviseerde medewerkers (inclusief opsplitsing per geslacht) ▪ Totaal personeelsbestand per regio en per geslacht ▪ Rapporteer of een substantieel deel van het werk van de organisatie verricht wordt door mensen die zelfstandig zijn of door bedienden die niet vallen onder een contract bij Argenta. ▪ Rapporteer significante afwijking in personeelsbestand | Volledig | (1 – 4) Sectie 6.3 'Argenta in 2013 - Human Resources' (5) Sectie 6.1. 'Argenta in 2013 – Distributie'. De distributie in België wordt uitgevoerd door zelfstandige kantoorhouders. De distributie in Nederland gebeurt via internet en een netwerk van adviseurs. (6) Niet van toepassing – geen significante afwijkingen in personeelsbestand doorheen het jaar | | x |
| G4.11 | Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 - Human Resources' De volledige loonpolitiek van de Argenta Groep is afgestemd op de CAO van de spaarbanken PC 308. | | |
| G4.12 | Beschrijf Argenta's waardeketen | Volledig | Sectie 18.3. 'Argenta als motor van de reële economie' | | x |
| G4.13 | Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 leveranciers, de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging; | Niet van toepassing Geen significante wijzigingen | | | |
| G4.14 | Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta | Volledig | Sectie 18.2. 'Argenta's identiteit' | | |
| G4.15 | Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend. | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie en integriteit' | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|--|--|---------------------|---|------------------------------------|--|
| G4.16 | <p>Lidmaatschap van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale / internationale belangenorganisaties waarin de organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een positie heeft in het bestuur; ▪ deelneemt aan projecten of werkgroepen; ▪ financiering voorziet bovenop de normale lidmaatschapbijdragen; ▪ het lidmaatschap als strategisch beschouwt | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie en integriteit' – De lidmaatschappen van Argenta worden vermeld. Argenta heeft geen positie in het bestuur van verenigingen / federaties of belangenorganisaties. Het voorziet ook niet in additionele financiering bovenop normaal lidmaatschap. | | |
| 3. Geïdentificeerde materiële aspecten en toepassingsgebied | | | | | |
| G4.17 | <p>Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten)</p> <p>Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige)</p> | Volledig | Sectie 21.1 en 21.2 'Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2013' | | x |
| G4.18 | <p>Proces met betrekking tot de bepaling van de inhoud en het toepassingsgebied van het verslag. Leg uit hoe de rapporteringsprincipes toegepast werden voor het bepalen de inhoud van het rapport.</p> | Volledig | Sectie 18.1. 'Duurzaamheidsverslag – Introductie' en Sectie 23.1 'Duurzaamheidsverslag - rapporteringsbasis' | | x |
| G4.19 | Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport | Volledig | Sectie 23.2 'Materiële onderwerpen en stakeholderconsultatie' | | x |
| G4.20 | Voor elk materieel onderwerp, rapporteer het toepassingsgebied binnen de organisatie conform de G4 richtlijn. | Volledig | Sectie 23.2.3 'Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta' | | x |
| G4.21 | Voor elk materieel onderwerp, rapporteer het toepassingsgebied buiten de organisatie conform de G4 richtlijn. | Volledig | Sectie 23.2.1 'Materiële onderwerpen van Febelfin voor maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen en buiten Argenta' | | x |
| G4.22 | Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden | Volledig | Sectie 23.1.4. 'Duurzaamheidsverslag – Verschillen in vergelijking met 2012' | | x |
| G4.23 | Belangrijke veranderingen in scope en toepassingsgebied versus vorige periodes. | Volledig | Sectie 23.1.3 'Duurzaamheidsverslag – Scope' en Sectie 23.1.4. 'Duurzaamheidsverslag – Verschillen in vergelijking met 2012' | | x |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|--|--|---------------------|--|------------------------------------|--|
| 4. Betrokkenheid van belanghebbenden | | | | | |
| G4.24 | Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie | Volledig | Sectie 23.2.2 'Argenta in dialoog met de stakeholders' | | x |
| G4.25 | Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen | Volledig | Sectie 23.2.2 'Argenta in dialoog met de stakeholders' | | x |
| G4.26 | Benadering van de organisatie met betrekking tot de betrokkenheid van de belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden, en of deze betrokkenheid was meegenomen als onderdeel van de voorbereiding van het duurzaamheidsverslag | Volledig | Sectie 23.2.2 'Argenta in dialoog met de stakeholders' | | x |
| G4.27 | Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar boven gekomen zijn door de betrokkenheid van belanghebbenden, en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd (inclusief in haar rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben. | Volledig | Sectie 23.2.2 'Argenta in dialoog met de stakeholders' | | x |
| 5. Verslagparameters | | | | | |
| G4.28 | Beschouwde periode | Volledig | Sectie 23.1.3 'Duurzaamheidsverslag - Scope' | | x |
| G4.29 | Datum van het laatste gepubliceerde verslag | Volledig | Sectie 23.1.3. 'Duurzaamheidsverslag - Scope' | | x |
| G4.30 | Beschouwde cyclus | Volledig | Sectie 23.1.3. 'Duurzaamheidsverslag - Scope' | | x |
| G4.31 | Contactpersoon | Volledig | Sectie 24 'Bijkomende Inlichtingen' | | |
| G4.32 | Proces m.b.t. de bepaling van de inhoud van het verslag | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' | | x |
| G4.33 | Afbakening van het verslag | Volledig | Sectie 23.1.3 'Duurzaamheidsverslag - Scope' | | x |
| 6. Bestuur, verplichtingen en dialoog | | | | | |
| G4.35 | Bestuursstructuur met inbegrip van onderliggende comités aan het hoogste bestuurslichaam. Identificeer de verantwoordelijke voor de besluitvorming met betrekking tot economische, sociale of milieu-impact. | Volledig | Sectie 12. 'Corporate governance' | | |
| G4.36 | Proces voor het delegeren van autoriteit voor de economische, ecologische en sociale thema's van het hoogste bestuurslichaam naar senior executives en andere medewerkers. | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' | | x |
| G4.37 | Proces voor overleg tussen de belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam op het vlak van economische, ecologische en sociale thema's. Indien overleg wordt gedelegeerd, beschrijf de feedback naar het hoogste bestuurslichaam toe. | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' en sectie 23.2.2 'Argenta in dialoog met de stakeholders' | | x |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|-------|---|---------------------|--|--|--|
| G4.38 | <p>Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitvoerende of niet-uitvoerende ▪ Onafhankelijkheid ▪ Duurtijd mandaten ▪ Andere belangrijke posities en verbintenissen per persoon en de aard van deze verbintenissen ▪ Geslacht ▪ Lidmaatschap van ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving ▪ Competenties op vlak van economische, sociale en milieu-impact ▪ Stakeholder vertegenwoordiging. | Gedeeltelijk | <p>Sectie 12. 'Corporate governance'</p> <p>Sectie 18.1 'Duurzaamheidsverslag – Introductie': Stakeholder vertegenwoordiging is aanwezig via de aandelenstructuur van de Argenta Groep (Familie Van Rompuy en kantoorhouders en cliënten via de coöperatieve vennootschap Argen-Co die participeert in de Argenta Groep).</p> <p>Sectie 18.6. 'Argenta midden in de samenleving' en Sectie 18.6.6 'Ondersteunen van vrijwilligerswerk': Competenties op het vlak van duurzaamheid zijn expliciet aanwezig bij de CEO en verschillende bestuurders.</p> | Ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving zetelen niet in het hoogste bestuursorgaan. | |
| G4.39 | Vermeld of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam een executive officer is (en, zo ja, zijn of haar functie binnen de organisatie en de redenen voor deze situatie). | Volledig | Sectie 12.5.1 'Bezoldiging van de niet-uitvoerende bestuurders' | | |
| G4.40 | Aanstelling- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en onderliggende comités, en de criteria voor nominatie en selecteren van leden van het hoogste bestuurslichaam (diversiteit, onafhankelijkheid, kennis en ervaring met betrekking tot economische, ecologische en sociale thema's, hoe stakeholders betrokken worden inclusief aandeelhouders). | Volledig | Sectie 12.1. 'Samenstelling en werking van de raden van bestuur van de Argenta Groep' en sectie 12.4. 'Samenstelling van de directiecomités van de Argenta Groep' | | |
| G4.41 | Proces ingevoerd voor het hoogste bestuurslichaam om belangenconflicten te vermijden (bijvoorbeeld deelneming andere boards, leveranciers en andere belanghebbenden, controlerende aandeelhouder en verbonden partijen). | Volledig | Sectie 12.1.1.2. 'Corporate Governance – Vergaderingen van de raden van bestuur - Argenta Groep' | | |
| G4.42 | Het hoogste bestuurslichaam en de senior executive verantwoordelijk in de ontwikkeling, goedkeuring, en actualisering van het doel, waarde en mission statements van de organisatie, strategieën, beleid en doelstellingen met betrekking tot economische, sociale en milieugerelateerde thema's. | Volledig | Sectie 12.4. 'Samenstelling van de directiecomités van de Argenta Groep' | | |
| G4.43 | Acties genomen voor het ontwikkelen en verbeteren van de raad van bestuur in de collectieve kennis van de economische, ecologische en sociale thema's. | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie en sectie' en 23.2.2. 'Argenta's dialoog met de verschillende stakeholders' | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|-------|---|--|---|------------------------------------|--|
| G4.44 | <p>Processen voor de evaluatie van de prestaties van de raad van bestuur met betrekking tot het bestuur van de economische, ecologische en sociale thema's. Beschrijf de (on)afhankelijkheid van deze analyse, de frequentie en de methode van deze evaluatie.</p> <p>Acties ondernomen naar aanleiding van de evaluatie van de prestaties van de raad van bestuur met betrekking tot economische, ecologische en sociale onderwerpen (waaronder tenminste wijzigingen in het lidmaatschap en organisatorische praktijk).</p> | Volledig | Sectie 12.1.1.2 'Corporate Governance – Vergaderingen van de raden van bestuur – Argenta Groep' (Door Guberna – 'Board Effectiveness Tool') | | |
| G4.45 | <p>Rol van de raad van bestuur bij de identificatie en het beheer van de economische, milieu- en sociale impacten, risico's en opportuniteiten. Inclusief de rol van de raad van bestuur bij de implementatie van <i>due diligence</i>-processen.</p> <p>Vermeld of stakeholderconsultatie gebruikt wordt ter ondersteuning van de raad van bestuur met betrekking tot de identificatie en het beheer van economische, milieu- en sociale impacten, risico's en opportuniteiten.</p> | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' | | |
| G4.46 | Rol van de raad van bestuur bij het beoordelen van de effectiviteit van het risicobeheer van economische, ecologische en sociale thema's. | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' | | |
| G4.47 | Frequentie van de evaluatie van de economische, milieu- en sociale gevolgen, risico's en opportuniteiten door de raad van bestuur. | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' | | |
| G4.48 | Het hoogste comité of positie die het duurzaamheidsverslag formeel beoordeelt en goedkeurt en die instaat dat alle materiële aspecten afgedekt worden. | Volledig | Sectie 23.1.1. 'Duurzaamheidsverslag – Dataverzameling en validatie' | | |
| G4.49 | Proces voor het communiceren van kritische bezorgdheden naar het hoogste bestuurslichaam. | Volledig | Sectie 12.1. 'Samenstelling en werking van de raden van bestuur van de Argenta Groep' | | |
| G4.50 | Het soort en aantal kritische bezorgdheden meegedeeld aan het hoogste bestuurslichaam en het mechanisme gebruikt om deze aan te pakken en op te lossen. | Niet van toepassing Er werden geen kritische bezorgdheden meegedeeld. | | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|---------------------------------|--|---------------------|---|------------------------------------|--|
| G4.51 | Het beloningsbeleid voor het hoogste bestuurslichaam en senior executives en de criteria in het beloningsbeleid die betrekking hebben op economische, ecologische en sociale doelstellingen van het hoogste bestuurslichaam en senior executives. | Volledig | Sectie 12.5. 'Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep' – vaste vergoeding. | | |
| G4.52 | Proces voor het bepalen van bezoldiging. Rapporteer of remuneratieconsulenten betrokken zijn, en of deze consulenten onafhankelijk zijn van het management. Rapporteer elke andere relatie tussen de remuneratie consulenten en de organisatie. | Volledig | Sectie 12.3. 'Remuneratiecomité'. Er worden geen remuneratieconsulenten gebruikt. De samenstelling bestaat uit drie leden, namelijk een onafhankelijk lid van de raad van bestuur, een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt en de voorzitter van de raad van bestuur. Het wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder. | | |
| G4.53 | Proces hoe standpunten van de belanghebbenden gezocht worden en in aanmerking genomen met betrekking tot beloning inclusief de resultaten van stemmen over het beloningsbeleid. | Volledig | Sectie 12.5. 'Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep' | | |
| G4.54 | Verhouding van de totale jaarlijkse vergoeding van de best betaalde persoon van de organisatie in elk land met significante activiteiten ten opzichte van de mediaan van de totale jaarlijkse vergoeding van alle werknemers (met uitzondering van de best betaalde persoon) in hetzelfde land | Volledig | Sectie 12.5.2. 'Bezoldiging van de uitvoerende bestuurders' Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders. | | x |
| G4.55 | Verhouding van de procentuele stijging van de jaarlijkse totale vergoeding voor de best betaalde persoon van de organisatie in elk land met significante activiteiten ten opzichte van de mediaan van procentuele stijging van de jaarlijkse totale vergoeding voor alle werknemers (met uitzondering van de best betaalde persoon) in hetzelfde land. | Volledig | Sectie 12.5.2. 'Bezoldiging van de uitvoerende bestuurders' Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders. | | x |
| 7. Ethiek en integriteit | | | | | |
| G4.56 | Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie: zoals gedragscodes en ethische codes. | Volledig | Sectie 18.2. 'Argenta's identiteit' en sectie 24. 'Bijkomende Inlichtingen' | | x |
| G4.57 | Meld de interne en externe mechanismen voor het zoeken naar advies over ethische en wettig gedrag en organisatorische integriteit (bijvoorbeeld hulplijnen of advieslijnen). | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie en Integriteit' en sectie 24. 'Bijkomende Inlichtingen' | | x |
| G4.58 | Meld de interne en externe mechanismen voor het melden van onethisch of onwettig gedrag en zaken die impact hebben op de organisatorische integriteit (bijvoorbeeld escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluider mechanismen en meldpunten). | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie en Integriteit' en sectie 24. 'Bijkomende Inlichtingen' | | x |

| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfsrevisor (zie sectie 23.3.3) |
|--|--|---------------------|--|--|---|
| Economische prestatie-indicatoren | | | | | |
| Economische prestatie | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) De impact van producten en diensten van Argenta op de cliënten en maatschappij moet als materieel beschouwd worden. De rol van Argenta als motor in de economie wordt toegelicht in sectie 18.3. b) Argenta heeft een beleidslijn Thesaurie en Asset en Liability Management intern ter beschikking. De afdeling Risk Management binnen Argenta Groep monitort op de naleving ervan. De afdeling Compliance waakt over de domeinen witwas, fiscaal voorkomingsbeleid, MiFID-compliant handelen, toepassen van de gedragsregels en een correcte informatieverstrekking aan de cliënten. c) Beide afdelingen zijn niet betrokken in de operationele activiteiten van Argenta Groep. | | |
| G4.EC1 | Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd | Volledig | Sectie 21. 'Jaarrekeningen 2013' | | |
| G4.EC2 | Financiële implicaties, andere risico's en opportuniteiten voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering | Gedeeltelijk | Sectie 18.4.3.3 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij' | Argenta bekijkt de mogelijkheden met betrekking tot klimaatverandering in de productlijnen sparen en betalen, lenen en verzekeren. | |
| G4.EC3 | Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie. | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 - Human Resources'. | | |
| G4.EC4 | Significante financiële steun van een overheid. | Volledig | Geen financiële steun van de overheid. | | |
| Marktaanwezigheid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) De bancaire sector is een belangrijke werkgever. Zie sectie 18.5. 'Argenta als werkgever'. b) De volledige loonpolitiek van de Argenta Groep is afgestemd op de CAO van de spaarbanken PC 308. Zie sectie 6.3. 'Argenta in 2013 - Human Resources'. c) Sectie 18.5.3. 'Transparant beleid en overleg'. | | |
| G4.EC5 | Ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties. | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 - Human Resources'. De volledige loonpolitiek van Argenta Groep is afgestemd op de CAO van de spaarbanken PC 308. | | |
| G4.EC6 | Procedures voor lokale personeelwerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties. | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 - Human Resources'. Alle personen worden aangenomen binnen de Benelux-regio. | | |
| Indirecte economische impact | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet materieel. Met betrekking tot maatschappelijke investeringen onderzocht Argenta in 2013 de financieringen van publiek-private samenwerkingen die investeren in de lokale gemeenschappen (zoals openbare zwembaden). Verder biedt het fondsen aan rond duurzame thema's. Het bedrag is niet significant tegenover de totale economie. | | |
| Aanbestedingspraktijken | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) De banken in het algemeen zijn een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. b) Sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. c) Nieuwe processen worden in plaats gezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|--------|---|---------------------|--|---|--|
| G4.EC9 | Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties. | Gedeeltelijk | Sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | Deel van uitgaven lokaal gevestigde leveranciers werd niet gekwantificeerd. | |

Milieuprestatie-indicatoren

Materialen

| | | | | | |
|--------|--|----------|---|--|---|
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) Papier is het meest relevant voor de bancaire sector. Andere materialen moeten als niet significant beschouwd worden. Voor meer info zie Sectie 18.6.4.1. 'Papierverbruik'. b) Bevraging bij leverancier + nieuwe 'monitoring'-initiatieven zijn gepland. Voor meer info, zie sectie 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. c) zie Sectie 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. | | |
| G4.EN1 | Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume | Volledig | Sectie 18.6.4.1. 'Papierverbruik'. | | x |
| G4.EN2 | Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit gerecycleerde inputmaterialen. | Volledig | Sectie 18.6.4.1. 'Papierverbruik'. | | x |

Energie

| | | | | | |
|--------|--|---------------------|---|--|--|
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) De belangrijkste energiestromen en gerelateerde emissies zijn gelinkt aan verlichting en verwarming / airconditioning. b) De significante stromen werden geïdentificeerd en worden gemonitord in de energieboekhouding. Deze bevat alle gegevens van België, Nederland en Luxemburg. c) De energieboekhouding wordt gecontroleerd door de bedrijfsrevisor. | | |
| G4.EN3 | Energieverbruik binnen de organisatie. | Volledig | Sectie 18.6.4.2. 'Energieverbruik'. | | |
| G4.EN4 | Energieverbruik buiten de organisatie. | Volledig | Sectie 18.6.4.2. 'Energieverbruik'. | | |
| G4.EN5 | Energie-intensiteit. | Volledig | Sectie 18.6.4.2. 'Energieverbruik'. | | |
| G4.EN6 | Reductie in energieverbruik. | Niet gerapporteerd | Rapportering wordt opgezet na de efficiëntieverbeteringen bij de renovatie van het hoofdkantoor. | | |
| G4.EN7 | Reductie in energievereisten voor producten of diensten. | Niet van toepassing | De energievereisten zijn niet toe te wijzen aan de verschillende bancaire diensten die Argenta aanbiedt. | | |

Water

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet materieel. Water wordt enkel om sanitaire redenen gebruikt. Het verbruik kan insignificant beschouwd worden ten opzichte van de totale CO ₂ -voetafdruk. Water is afkomstig van gezuiverd stadsleidingwater. | | |
|-----|--|--|--|--|--|

Biodiversiteit

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Alle vestigingen zijn in stedelijke / bewoonde gebieden. | | |
|-----|--|--|--|--|--|

| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|------------------------------|--|---|--|------------------------------------|--|
| Emissies | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Zie DMA Energie b) Zie DMA Energie c) Zie DMA Energie | | | |
| G4.EN15 | Totale directe emissie van broeikasgassen (scope 1) | Volledig | Sectie 18.6.4.3 'CO ₂ impact' | | x |
| G4.EN16 | Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2) | Volledig | Sectie 18.6.4.3 'CO ₂ impact' | | x |
| G4.EN17 | Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3) | Volledig | Sectie 18.6.4.3 'CO ₂ impact' | | x |
| G4.EN18 | Intensiteit van de emissie van broeikasgassen | Volledig | Sectie 18.6.4.3 'CO ₂ impact' | | x |
| G4.EN19 | Reductie in emissie van broeikasgassen | Niet gerapporteerd | Rapportering wordt opgezet na de efficiëntieverbeteringen bij de renovatie van het hoofdkantoor. | | |
| G4.EN20 | Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.EN21 | NO _x , SO _x en andere significante luchttemissies naar type en gewicht | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.EN22 | Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.EN23 | Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode. | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.EN24 | Totaal aantal en volume van significante lozingen. | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.EN25 | Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd. | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.EN26 | Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie. | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| Producten en diensten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | | |
| Vervoer | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Enkel woon-werkverkeer en zakenreizen zijn van toepassing en worden meegenomen in G4.EN17. | | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|---|--|---|---|------------------------------------|--|
| Algemeen | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | | |
| Beoordeling leveranciers op milieueffecten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. b) Sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. c) Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. | | | |
| G4.EN32 | Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst worden door middel van milieucriteria. | Niet gerapporteerd | Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | | |
| G4.EN33 | Significante actuele en potentiële negatieve milieugevolgen in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen. | Volledig | Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | | |
| Behandeling klachten milieueffecten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering | Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | | |
| Sociale prestatie indicatoren | | | | | |
| Tewerkstelling | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) De bancaire sector is een belangrijke werkgever. Zie sectie 18.5. 'Argenta rol als werkgever'. b) Zie sectie 6.3. 'Argenta in 2013 – Human Resources' en sectie 18.5. 'Argenta rol als werkgever'. c) Sectie 18.5.3. 'Transparant beleid en overleg' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. | | | |
| G4.LA1 | Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 – Human Resources' | | x |
| G4.LA2 | Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit. | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 – Human Resources'. Er is geen verschil in extralegale voordelen tussen voltijdse en deeltijdse medewerkers. In onderdeel 'Extra legale voordelen' verwijzen we duidelijk naar 'Alle medewerkers van de Argenta Groep'. | | |
| G4.LA3 | Terugkeer en retentie na ouderschapsverlof, per geslacht. | Volledig | Sectie 18.5. 'Argenta rol als werkgever'. | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|---------------------------------|--|--|---|--|--|
| Arbeidsrelatie | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Zie DMA Tewerkstelling. | | | |
| G4.LA4 | Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten. | Volledig | Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 – Human Resources'. Dit is onderdeel van de CAO van de spaarbanken PC 308. | | |
| Gezondheid en veiligheid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet materieel voor het duurzaamheidsverslag (financiële dienstverlener – geen productie-omgeving). Argenta heeft een preventieadviseur die op Gezondheid en Veiligheid toeziet. | | | |
| Training en opleiding | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Zie sectie 18.5.2. 'Leren en ontwikkelen' b) Zie sectie 18.5.2. 'Leren en ontwikkelen' c) Zie sectie 18.5.2. 'Leren en ontwikkelen' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015' | | | |
| G4.LA9 | Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht. | Volledig | Sectie 18.5.2. 'Leren en ontwikkelen' Sinds 2013 volgen we dit ook op per geslacht: het aantal opleidingsuren voor mannen bedraagt 43 uren, voor vrouwen 34 uren. Het verschil in opleidingsuren tussen mannen en vrouwen wordt verklaard door het feit dat meer uitvoerende taken worden gedaan door vrouwen. | | x |
| G4.LA10 | Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan. | Volledig | Sectie 18.5.2. 'Leren en ontwikkelen' | | |
| G4.LA11 | Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling. | Gedeeltelijk | Sectie 18.5.3. 'Transparant beleid en overleg'. Een programma is geldig voor de gehele Argenta groep. | Een nieuw E-learning-systeem is uitgerold begin 2014; er zijn nog dataconversieproblemen opgetreden die verder onderzocht worden. Vanaf 1 januari 2014 worden deze gegevens in het nieuwe systeem bijgehouden. | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfsrevisor (zie sectie 23.3.3) |
|---|--|---|---|------------------------------------|---|
| Diversiteit en gelijke kansen | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Zie sectie 18.5.5. 'Diversiteit' b) Zie sectie 18.5.5. 'Diversiteit' c) Zie sectie 18.5.5. 'Diversiteit' | | | |
| G4.LA12 | Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit. | Volledig | Sectie 18.5.5. 'Diversiteit' | | x |
| Evenredige beloning voor vrouwen en mannen | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. Zie Sectie 6.3. 'Argenta in 2013 – Human Resources'. Barema's zijn vastgelegd in de CAO van de spaarbanken PC 308. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen mannen en vrouwen. | | | |
| Beoordeling leveranciers arbeidspraktijken | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. b) Sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. c) Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. | | | |
| G4.LA14 | Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst werden door middel van criteria uit de arbeidspraktijk. | Niet gerapporteerd Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | | | |
| G4.LA15 | Significante actuele en potentiële negatieve gevolgen voor arbeidspraktijken in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen. | Volledig | Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | | |
| Behandeling klachten arbeidspraktijken | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' b) Zie sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' c) Zie sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' | | | |
| G4.LA16 | Aantal klachten over arbeidspraktijken ingediend, behandeld en opgelost door formele klachtenprocedures. | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' en Sectie 18.5.3. 'Transparant beleid en overleg'. | | x |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfsrevisor (zie sectie 23.3.3) |
|---|--|---------------------|--|------------------------------------|---|
| Mensenrechtenindicatoren | | | | | |
| Investeringsbeleid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet van toepassing. Argenta heeft geen directe investeringsovereenkomsten afgesloten die de bank-verzekeraar in de positie van mede-eigenaar in andere organisaties plaatst. Voor de beleggingen wordt verwezen naar het financieel sectorsupplement 'Actief aandeelhouderschap' en bijhorende indicatoren G4.FS 10 tot 12. | | |
| Non-discriminatie | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' b) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' c) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' | | |
| G4.HR3 | Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' | | x |
| Vrijheid vereniging en collectieve arbeidsonderhandeling | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet van toepassing. Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg is er geen significant risico op gevallen van belemmering van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandeling. | | |
| Kinderarbeid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet van toepassing. Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg is er geen significant risico op kinderarbeid. | | |
| Gedwongen of verplichte arbeid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet van toepassing. Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg zijn er geen activiteiten van de Groep die een aanzienlijk risico inhouden op gedwongen of verplichte arbeid. | | |
| Beveiligingsprocedures | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | Niet van toepassing. Veiligheid is uitbesteed. Leveranciers voor veiligheid worden gescreend. Kantoren worden geadviseerd op veiligheid door de cel Panden van het hoofdkantoor. | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|---|--|----------------------|---|------------------------------------|--|
| Rechten inheemse bevolking | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg en de positionering van Argenta naar gezinnen toe is er voor de activiteiten van de Groep geen aanzienlijk risico op schending van rechten van de inheemse bevolking. | | |
| Evaluatie mensenrechten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg en de positionering van Argenta naar gezinnen toe, is er voor de activiteiten van de Groep geen aanzienlijk risico op schending van mensenrechten. | | |
| Beoordeling leveranciers mensenrechten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. b) Sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. c) Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015'. | | |
| G4.HR10 | Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst werden door middel van criteria uit de mensenrechten. | Niet gerapporteerd | Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | | |
| G4.HR11 | Significante actuele en potentiële negatieve gevolgen voor mensenrechten in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen. | Volledig | Zie sectie 18.6.5. 'Toetsing van het aankoopbeleid'. | | |
| Behandeling klachten mensenrechten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg en de positionering van Argenta naar gezinnen toe, is er voor de activiteiten van de Groep geen aanzienlijk risico op schending van rechten van de inheemse bevolking. | | |
| Maatschappelijke indicatoren | | | | | |
| Lokale gemeenschap | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | | a) Sectie 18.6. 'Argenta midden in de samenleving' b) Sectie 18.6. 'Argenta midden in de samenleving' c) Sectie 18.6. 'Argenta midden in de samenleving' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015' | | |
| G4.S01 | Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek. | Volledig | Sectie 18.6.1. 'Financiële geletterdheid' en sectie 18.6.6. 'Ondersteunen van vrijwilligerswerk' | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs-revisor (zie sectie 23.3.3) |
|---------------------------------------|--|---|--|------------------------------------|--|
| G4.S02 | Operaties met een aanzienlijk potentieel of daadwerkelijk negatieve effecten op lokale gemeenschappen. | Niet van toepassing | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | |
| G4.FS13 | Toegangspunten in dunbevolkte of economisch achtergestelde gebieden op type. | Volledig | Sectie 6.1. 'Distributie' | | |
| G4.FS14 | Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarme mensen te verbeteren. | Volledig | Sectie 18.6.1. 'Financiële geletterdheid' en sectie 18.6.2. 'Additionele dienstverlening aan cliënten' | | |
| Anti-Corruptie | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' b) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' c) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' | | | |
| G4.S03 | Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptie gerelateerde risico's. | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit'. Het reputatie- & integriteitsbeleid is geldig zowel voor de Argenta Groep als voor het zelfstandig distributienetwerk. | | |
| G4.S04 | Communicatie en training op anticorruptiepolicy en procedures. | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit'. Iedereen van de Argenta Groep is onderworpen aan e-learning's voor Deontologie, Compliance & Antiwitwas. | | |
| G4.S05 | Bevestigde incidenten van corruptie en acties ondernomen. | Volledig | Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit'. Formele rapportering is hierover opgezet. Dit wordt vermeld in aparte antiwitwasrapporten. | | |
| Publiek beleid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Argenta neemt niet rechtstreeks deel aan de ontwikkeling van het publiek beleid. Dit is het terrein van de beroepsfederatie van de Belgische banken (Febelfin). Verder doet Argenta geen financiële bijdrage of bijdrage in natura aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land. | | |
| Concurrentiebelemmerend gedrag | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Er zijn geen rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken. | | |
| Compliance | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' b) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' c) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' | | | |
| G4.S08 | Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving. | Niet van toepassing | Geen boetes en niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving. | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapporte- ring status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfs- revisor (zie sectie 23.3.3) |
|--|--|--|--|--|---|
| Beoordeling leveranciers met betrekking tot maatschappelijke gevolgen | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Argenta koopt voornamelijk diensten aan. Het zet daarvoor een duurzaam aankoopproces op. Maatschappelijke gevolgen zijn niet relevant voor wat Argenta aankoopt. | | |
| Behandeling klachten maatschappelijke gevolgen | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | | |
| Productverantwoordelijkheidsindicatoren | | | | | |
| Gezondheid en veiligheid van cliënten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | | |
| Informatie over producten en diensten | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Sectie 18.4.3.4. 'Wijziging in producten' b) Sectie 18.4.3.4. 'Wijziging in producten' c) Sectie 18.4.3.4. 'Wijziging in producten' | | | |
| G4.PR3 | Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen. | Volledig | Sectie 18.4.3.4. 'Wijzigingen in producten' + annex 23.4 'Appendix 4 'Wijzigingen in producten'. | | |
| G4.PR4 | Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat | Volledig | Sectie 18.4.3.4. 'Wijzigingen in producten' | | |
| G4.PR5 | Beleid ten aanzien van cliënttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de cliënttevredenheid | Volledig | Sectie 18.4.1. 'Tevredenheidsbevraging bij cliënten en kantoorkhouders' | | |
| Marketingbeleid | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet relevant. | Argenta heeft een sobere marketingstrategie met beperkte campagnes. | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfsrevisor (zie sectie 23.3.3) |
|-----------------------------|--|--|---|--|---|
| Cliëntendata privacy | | | | | |
| DMA | Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. Rapporteer hoe de organisatie het materiaal aspect en zijn impact beheert. Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Sectie 6.7. 'Ombudsdienst' b) Sectie 6.7. 'Ombudsdienst' c) Sectie 6.7. 'Ombudsdienst' | | | |
| G4.PR8 | Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van cliënten en het kwijtraken van cliëntgegevens | Volledig | Sectie 6.7 'Ombudsdienst' | | x |
| Compliance | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' b) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' c) Sectie 18.2.4. 'Reputatie & integriteit' | | | |
| G4.PR 9 | Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten. | Niet van toepassing Geen boetes en niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). | | | |
| Product portfolio | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) De impact van producten en diensten van Argenta op de cliënten en maatschappij moet als materieel beschouwd worden. De rol van Argenta als motor in de economie wordt toegelicht in sectie 18.3. b) Argenta heeft een beleidslijn Thesaurie en Asset en Liability Management intern ter beschikking. De afdeling Risk Management binnen de Argenta Groep monitort de naleving ervan. De afdeling Compliance waakt over de domeinen witwas, fiscaal voorkomingsbeleid, MiFID-compliant handelen, toepassen van de gedragsregels en een correcte informatieverstrekking aan de cliënten. c) Beide afdelingen zijn niet betrokken in de operationele activiteiten van Argenta Groep. | | | |
| G4.FS6 | Percentage van portfolio per businesslijn per regio, grootte en sector. | Volledig | Sectie 6.1. 'Argenta in 2013 – Distributie'. Argenta is enkel gefocust op families in België en Nederland. | | |
| G4.FS7 | Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per businesslijn en per doel. | Gedeeltelijk | Sectie 18.4.3.3 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij'. De financiële kwantificatie is enkel gebeurd voor onze beleggingsproducten. | In de andere productlijnen / pijler Sparen en betalen, Lenen en Verzekeren is dit moeilijk monetair te kwantificeren (bv. gratis dienstverleningen rekeningen / kaarten). Deze werden in aantallen opgenomen in Sectie 18.4.3.2. | x |
| G4.FS8 | Monetaire waarde van producten en diensten om een specifiek milieuvoordeel te verkrijgen per businesslijn en per doel. | Niet van toepassing | Argenta biedt in de productlijnen Sparen en betalen, Lenen, Verzekeren en Beleggingen geen producten aan die een specifiek milieuvoordeel bieden. De haalbaarheid wordt verder bekeken. | | |



| Nr | GRI-omschrijving | Rapportering status | Referentie jaarverslag | Niet inbegrepen in de rapportering | Geauditeerd bedrijfsrevisor (zie sectie 23.3.3) |
|---|--|---|---|------------------------------------|---|
| Audit | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | Niet van toepassing. | Argenta focust op gezinnen, niet op bedrijven of overheden. | | |
| Actief aandeelhouderschap (beheer van fondsen) | | | | | |
| DMA | a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. | a) De benadering voor 'Gezond beleggen' en de monetaire waarde van de fondsen worden besproken in Sectie 18.4.3.3. 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij'. b) Sectie 18.4.3.3. 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij'. c) Er werd in 2013 gewerkt om de transparantie betreffende samenstelling van fondsen te verhogen (zie Sectie 18.4.3.3. 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij' en 18.7. 'Status actieplan 2013-2015') | | | |
| G4.FS.10 | Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met de welke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues. | Volledig | Sectie 18.4.3.3 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij' – aan alle externe fondsenbeheerders. | | x |
| G4.FS.11 | Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben. | Volledig | Sectie 18.4.3.3 'Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij' – minimumcriteria zijn van toepassing op alle fondsen. | | x |



23.3.3. Controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

VERSLAG VAN DE BEDRIJFSREVISOR INZAKE HET BEPERKTE NAZICHT VAN CSR INDICATOREN GEPUBLICEERD IN HET GECOMBINEERD JAARVERSLAG VAN ARGENTA BANK- EN VERZEKERINGSGROEP NV PER 31 DECEMBER 2013

Aan de raad van bestuur

In onze bevoegdheid van bedrijfsrevisor van de vennootschap en ingevolge uw opdracht hebben we beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot een selectie van CSR indicatoren aangeduid met een symbool "X" in de GRI-indextabel ("de Gegevens") gepubliceerd in het Gecombineerd Jaarverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2013.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV heeft de transitie gemaakt van de richtlijnen van het "Global Reporting Initiative" (GRI) versie G3.1 naar G4. De Gegevens zijn gedefinieerd volgens de laatste richtlijnen dd. Mei 2013 van het "Global Reporting Initiative" (GRI) G4 – "extended".

De Gegevens zijn van toepassing voor Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank NV, het bijkantoor in Nederland, Argenta Nederland NV, Argenta Luxembourg S.A., Argenta Assurantie NV, Argenta-Life Nederland NV en Argenta Life Luxembourg S.A.). De kantoren worden niet mee opgenomen omdat ze onder de directe verantwoordelijkheid van de zelfstandige kantoorhouders vallen.

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de Gegevens met betrekking tot 2013. De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze Gegevens. De overige indicatoren en informatie opgenomen in het Gecombineerd Jaarverslag zijn geen onderdeel van deze beoordelingsopdracht. Verder verstrekken wij geen zekerheid bij de haalbaarheid van de in het verslag opgenomen toekomstgerichte informatie zoals doelstellingen, verwachting en ambities van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV is verantwoordelijk voor het opmaken van het Gecombineerd Jaarverslag in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. Verder is het bestuur verantwoordelijk voor de gerapporteerde inspanningen en resultaten op het gebied van duurzaamheid, de voorbereiding van de Gegevens op zichzelf, en het toepassen van de G4 richtlijnen van het "Global Reporting Initiative" (GRI).

Deze verantwoordelijkheid omvat het kiezen en toepassen van gepaste meetmethoden ter voorbereiding van de Gegevens, de betrouwbaarheid van de onderliggende informatie en het gebruik van assumpties en redelijke schattingen. Daarenboven omvat de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur ook het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem en procedures relevant voor het opmaken van de Gegevens.



Reikwijdte van het beperkt nazicht (beoordeling)

Wij hebben een beperkt nazicht uitgevoerd overeenkomstig de International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information" om te beoordelen of de Gegevens voorbereid werden in lijn met de GRI richtlijnen.

Onze belangrijkste beoordelingswerkzaamheden bestonden uit:

- *Het verkrijgen van inzicht in de opzet en de werking van de systemen en methoden gebruikt voor het verzamelen en verwerken van de Gegevens, de classificatie, consolidatie en validatie van deze Gegevens en het beoordelen van de effectieve werking van deze systemen gebruikt voor de bepaling van de Gegevens;*
- *Het afnemen van interviews met verantwoordelijke personen;*
- *Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen om de betrouwbaarheid van de Gegevens te toetsen en het uitvoeren van controles op de consolidatie van deze Gegevens.*

De reikwijdte van een beperkt nazicht is aanzienlijk geringer. Daarom stelt het beperkt nazicht ons niet in staat redelijke zekerheid te verkrijgen dat wij kennis zullen krijgen van alle aangelegenheden van materieel belang die naar aanleiding van een controle mogelijk worden onderkend. Bijgevolg brengen wij geen controleoordeel tot uitdrukking.

Verklaring

Wij hebben, op basis van het door ons uitgevoerd beperkt nazicht, geen kennis van feiten welke ons doen geloven dat de Gegevens niet in alle materieel belangrijke opzichten opgesteld werden volgens de GRI richtlijnen.

Diegem, 26 maart 2014

De bedrijfsrevisor

DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. CVBA

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx



23.4. Appendix 4 Wijzigingen in producten

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de extra controle die de toezichthouder doet op de lancering en wijziging van producten. De Belgische toezichthouder is de FSMA. De Nederlandse toezichthouder is de AFM. Het overzicht werd verder uitgesplitst tussen bank- en verzekeringsproducten.

23.4.1. Bankproducten

23.4.2. Argenta Spaarbank (België)

De volgende bankproducten worden gecontroleerd door de Belgische toezichthouder:

| | Sparen | Beleggingsproducten | Kredieten |
|----------------------------------|----------|---------------------|---------------|
| Tariefwijzigingen | Controle | Controle | Controle |
| Lancering nieuw product | Controle | Controle | Controle |
| Reclame / publiciteit | Controle | Controle | Geen controle |
| Wijzigingen juridisch documenten | Controle | Controle | Controle |

23.4.3. Bijkantoor Nederland

In Nederland is de situatie anders. Niet elke wijziging is er aan de controle van de toezichthouder onderhevig. Een 'X' in de onderstaande tabel moet

bijgevolg geïnterpreteerd worden in die zin dat de wet- en regelgeving gevolgd wordt. De Nederlandse toezichthouder AFM schrijft regelgeving en *good / best practices* voor en toetst deze achteraf af bij klachten of opmerkingen.

| | Sparen | Verzekeren (hypotheek- en overlijdensverzekeringen) | Hypotheken |
|-----------------------------------|--------|---|------------|
| Tariefwijzigingen | x | x | x |
| Nieuw product | x | x | x |
| Reclame / publiciteit | x | x | x |
| Wijzigingen juridische documenten | x | x | x |

23.4.4. Verzekeringsproducten

23.4.5. Argenta Assuranties (België)

De controles door de toezichthouders op wijzigingen of lanceringen:

| | Schade- en Gezondheidsverzekeringen | Overlijdensverzekeringen | Levensverzekeringen tak 21 en tak 23 | Tak 23 gestructureerde producten |
|--|--|--------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Tariefwijzigingen | Alle wijzigingen moeten bijgehouden worden in een technisch dossier. Ze moeten niet ter goedkeuring worden voorgelegd. Er wordt van verzekeraars een zelfcontrole geëist. De NBB of FSMA kunnen echter te allen tijde nagaan of die zelfcontrole goed gebeurt. Alleen voor gezondheidsverzekeringen is een wettelijk gereguleerde indexatie mogelijk. Andere tariefwijzigingen kunnen enkel mits toelating van de NBB. | | | Niet van toepassing |
| Lancering nieuw product / extra waarborg | | | | Controle |
| Reclame / publiciteit | Geen controle | Geen controle | Geen controle | Controle |



24. Bijkomende inlichtingen

Het jaarverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, het Frans en het Engels. Vragen in verband met de verspreiding van deze verslagen kunt u richten aan:

24.1. Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
Tel: +32 3 285 50 65
Fax: +32 3 285 51 89
www.argenta.be
pers@argenta.be

24.2. Ombudsdienst-Klachtenbeheer

Bij een klacht of bemerking over de dienstverlening van de Argenta Groep, vragen wij u om in eerste instantie contact op te nemen met de kantoorhouder van het kantoor waar u cliënt bent. De kantoorhouders staan altijd paraat en proberen al het nodige te doen om uw probleem te verhelpen. Als deze bemiddeling u niet tevreden stelt, kunt u zich in tweede instantie richten tot de ombudsdienst van de Argenta Groep, zowel voor de activiteiten van de Bankpool als voor de activiteiten van de Verzekeringspool.



Ombudsdienst-Klachtenbeheer

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





In lijn met Argenta's duurzaamheidsfilosofie, is dit verslag gedrukt op Cocoon Silk (volledig gerecycleerd papier). De gebruikte inktten zijn gemaakt op basis van plantaardige olie en zijn bovendien solventvrij.





Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

pers@argenta.be

Uw appeltje voor de dorst ▪ www.argenta.be