

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Gecombineerd jaarverslag met duurzaamheidsverslag

2015





24,1 miljard
euro
kredieten
in België en
Nederland

503 kantoren
in België

411 zelfstandige
kantoorhouders

Onafhankelijke adviseurs
in Nederland

Actief in
3 landen

1,65 Miljoen
cliënten

NPS-score:
+39

40,2 Miljard
euro
gelden
van cliënten



Inhoud

1. Voorwoord	5
2. Missie en visie van Argenta	7
2.1 Missie	7
2.2 Visie	7
2.3 Strategie	8
2.4 Duurzame kerndoelen en waarden	9
3. Argenta in 2015: enkele mijlpalen	10
3.1 Kredietwaardigheidsbeoordeling van Standard & Poor's	10
3.2 Eén jaar ECB-toezicht en EBA-beoordeling	11
3.3 Gezonde groei en Medewerkers Opinie-Onderzoek	12
3.4 Doorstart Argenta Nederland	12
3.5 Bank van het jaar 2015	12
4. Beschrijving van de Argenta structuur	13
4.1 Groepsstructuur op 31 december 2015	13
4.2 Argenta in Nederland en Luxemburg	14
5. Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten	15
5.1 Strategie	15
5.2 Centrale directies	27
5.3 Commerciële organisatie	34
5.4 Financiën	43
5.5 Informatie- en Communicatietechnologie	47
6. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank	48
6.1 Bankieren, Sparen en Beleggen	48
6.2 Lenen	51
7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties	53
7.1 Verzekeren	53
7.2 Actuarieel en Actuariële functie	55
8. Financieel-economisch kader	57
8.1 Algemeen financieel-economisch kader	57
8.2 Impact van het algemeen financieel-economisch kader op Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties	62
9. Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	63
10. Corporate Governance	69
10.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta	69
10.2 Auditcomités en risicocomités	74
10.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité	75
10.4 Directiecomités van de Argenta Groep	77



11. Individueel overzicht van de Argenta-vennootschappen	79
12. Toelichting jaarrekeningen	80
12.1 Bespreking van de enkelvoudige jaarrekening	80
12.2 Bespreking van de geconsolideerde jaarrekening	80
13. Risicobeheer	83
13.1 Identificatie van risico's eigen aan de activiteiten van de Argenta Groep	83
13.2 Risicobeheer van de risico's van Argenta en zijn entiteiten	90
14. Overige informatie	99
14.1 Kapitaalverhogingen	99
14.2 Verwerving van eigen aandelen	99
14.3 Artikel 13, §6 en 134 van het Wetboek van Vennootschappen	99
14.4 Country by country-rapportering	100
14.5 Belangrijke gebeurtenissen na het einde van het boekjaar	100
14.6 Omstandigheden die de ontwikkeling van Argenta kunnen beïnvloeden	100
15. Jaarrekeningen 2015	101
16. Argenta en duurzaamheid – bijkomende informatie	136
16.1 Organisatie en strategie	136
16.2 Engagement in de maatschappij	137
16.3 Materiële onderwerpen en stakeholdersconsultatie (G4-18)	142
16.4 Sustainable Development Goals (SDG's)	145
16.5 Duurzaamheidsactieplan 2013-2015	146
16.6 Rapporteringsbasis	151
17. Bijlagen jaarrekeningen 2015	153
18. Afstemming met GRI-rapportering versie 4	160
19. Contactgegevens	187
19.1 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv	187
19.2 Klachtenbeheer	187



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

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



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

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

1. Voorwoord



Terwijl de beleidsinitiatieven om de globale opwarming van onze planeet alsnog af te remmen een tastbare vorm beginnen aan te nemen, lijkt de wereldeconomie eerder nood te hebben aan tegenovergestelde maatregelen.

De bedrijfsresultaten leken zich in 2015 weliswaar slechts traag te herstellen. Maar de hoop op een veralgemeende economische relance werd aangewakkerd door het verregaande engagement van de centrale banken om de economie overvloedig te voorzien van goedkope liquiditeiten, onder meer in de vorm van een extreem lage rente, een substantieel quantitative easing programma van de Europese Centrale Bank (ECB) en doorgedreven rentedalingen door de Chinese centrale bank, in samenhang met dalende reserveverplichtingen voor hun banken.

De consolidatiefase die zich in het tweede trimester van 2015 voordeed, onttaarde echter vrij snel in een aaneengeregen serie van paniekerige reacties van de diverse marktpartijen.

Door de Griekse financiële situatie kwamen de obligatiemarkten in de perifere landen van de Eurozone in juli (opnieuw) in een heel volatiele fase terecht, maar kregen vooral de aandelenkoersen rake klappen.

In september verplaatste de aandacht zich naar de nakende beslissing van de Amerikaanse centrale bank. Gegeven de conjuncturele zwakte en de turbulenties op de financiële markten werd echter beslist om deze symbolisch erg belangrijke wijziging in het monetaire beleid uit te stellen. Op de Federal Reserve-vergadering van 16 december werd de

economische situatie opnieuw afgewogen en werd uiteindelijk toch beslist om het rentebeleid in opwaartse zin aan te passen.

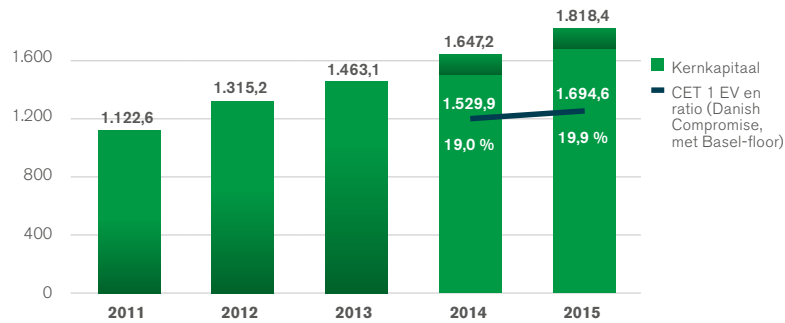
Deze beslissing is van historisch belang: het is immers voor het eerst in een decennium dat de monetaire politiek een restrictief accent meekrijgt. Onzeker is nog of dit accent in de toekomst de overhand zal nemen. De aanhoudend lage rentevoeten blijven alleszins een uitdaging voor de financiële sector.

In deze aanhoudende lagerenteomgeving voerde Argenta een voorzichtig financieel beleid, gebaseerd op het zoeken naar een optimale risico-rendementsverhouding in combinatie met de bewaking van de intrinsieke waarde op de balans van de bank en de verzekeraar. Zo werden geen beduidende meerwaarden gerealiseerd om de winst op korte termijn te verhogen, maar werd bewust gekozen om die opbrengsten op termijn in het resultaat te laten vloeien, wat nog een buffer voor de toekomst geeft.

In 2015 steeg de nettowinst (IFRS) van Argenta met ruim 13 %, van 216,4 miljoen euro naar 244,8 miljoen euro. Onder Bgaap bedroeg de winst op groepsniveau 226 miljoen euro, hetgeen tegenover het recordjaar 2014 een daling van het boekhoudkundig resultaat inhield maar een stijging van de recurrente winst met 11 miljoen euro tegenover het recordjaar 2014. De voortgezette investering in digitalisering en professionalisering van de adviesverlening zetten druk op de kosten, maar de kosten-opbrengstenratio bleef met 53 % nog steeds onder controle. De



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



Het Bgaap-kernkapitaal wordt berekend volgens de Building Block methode. De prudentiële ratio (met Basel-floor) wordt vanaf 2014 berekend volgens de Deense Compromis-methode, die na goedkeuring van de toezichthouder op BVG niveau wordt toegepast.

bankenhelling niet inbegrepen bedroeg de kostenopbrengstenratio 40 %.

Het regulatorisch kern eigen vermogen groeide in 2015 met 11 % van 1.530 miljoen euro naar 1.695 miljoen euro. De common equity tier 1-ratio steeg tot 19,9 % (Basel III, 'phased-in' met floor) en tot 20,8 % (Basel III, 'fully loaded' met floor).

De sterke kredietwaardigheid van Argenta werd eind november 2015 ook bevestigd door de transparantieoefening van de European Banking Authority (EBA). Argenta behoort tot de veiligste banken onder toezicht van de ECB. Die transparantieoefening bevestigt het resultaat van de activakwaliteitsbeoordeling en de stresstesten die de ECB in 2014 uitvoerde.

Tenslotte bevestigde de kredietbeoordelaar Standard & Poor's Argenta's A- rating als stabiel.

Meer dan 500 kantoren en hun kantoorhouders blijven een centrale rol spelen in Argenta's businessmodel in België. Zij belichamen de waarden van nabijheid, vertrouwen en lokale verankering. Via de kantoorwerking bouwt Argenta met zijn cliënten elke dag een duurzame adviesrelatie uit. Met het strategisch programma '2020' werkt Argenta aan een organisatie om ook in de toekomst de beste financiële dienstverlener voor particulieren en gezinnen te blijven, rekening houdend met de evoluerende cliëntenverwachtingen omtrent digitalisering, adviesverlening en gebruiksgemak.

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. Dat vertaalt zich in een gecontroleerde en geleidelijke groei van aangetrokken gelden en hypotheeklen. Als onderdeel van het '2020'-programma werd ook de strategie van Argenta Nederland grondig hertekend en wordt ingezet op vernieuwing en digitalisering van het productaanbod, de ontwikkeling van de

naambekendheid in Nederland en de verbetering van bestaande processen.

Inmiddels moet Argenta een aflossing van de wacht organiseren. Op de algemene vergadering van 29 april 2016 zal John Heller zijn mandaat als CEO neerleggen. John Heller vervoegde Argenta in 2008 als CEO van het verzekeringsbedrijf, en in 2010 was hij de eerste CEO die de leiding over de hele Argenta Groep, zowel de bank als het verzekeringsbedrijf, toevertrouwd kreeg. Onder zijn impuls werden ook de beide directiecomités volledig geïntegreerd.

Onder de bijna achtjarige leiding van Johan Heller kende Argenta – doorheen de moeilijkste periode van de mondiale financiële crisis – de beste jaren ooit qua financiële prestaties.

Onder de leiding van zijn nieuwe CEO zal Argenta de koers moeten bepalen voor het volgende decennium: digitalisering en deskundige advisering zullen er de sleutelwoorden van zijn.

Opgericht in 1956 viert Argenta thans zijn 60ste verjaardag. In het bijzonder gedurende de laatste 10 jaar heeft het een opvallende evolutie gekend, van een familiale KMO naar een belangrijke retailbank en -verzekeraar waarvan het aandeelhouderschap nog steeds stevig verankerd is bij de familie Van Rompuy als controle-aandeelhouder (via Investar) en 70.000 coöperanten (via Argen-Co) die beiden een performant bedrijf met een langetermijnvisie beogen.

Deze indrukwekkende evolutie staat niet in de weg dat Argenta trouw blijft aan zijn historische en krachtige cultuurwaarden van eenvoud, transparantie, soberheid, eerlijkheid en duurzaamheid. Het wil op basis van deze waarden ook de volgende 60 jaar een referentie in de financiële sector blijven, zoals het dat de voorbije 60 jaar met succes is geweest.

Jan Cerfontaine
Voorzitter raad van bestuur



2. Missie en visie van Argenta



“Argenta groeit al 6 decennia op eigen kracht. In onafhankelijkheid en met zelfstandigheid. Soms wat eigenzinnig of zelfs tegendraads. Met Gezond beleggen en Gezonde groei dienen nieuwe groeicirkels in het Argenta Epos zich aan.”

Johan Heller,
CEO

De komende jaren zal de groei in onze samenleving worden gedomineerd door twee belangrijke trends. Ten eerste de digitalisering van de maatschappij in alle aspecten van dienstverlening. Cliënten willen continu en overal een actueel inzicht in de financiële behoeften, mogelijkheden en kansen. Het beschikbaar maken van gepersonaliseerde informatie per cliënt is een grote uitdaging en een belangrijke drijfveer voor Argenta. Onze zelfstandige adviseurs zullen ondersteund door digitale transactie- en informatiekanalen beschikbaar zijn om dat permanente inzicht te bieden aan ieder die dat wil in België.

De tweede trend is die van persoonlijke talentontwikkeling. Iedere Argenta-medewerker, iedere zelfstandige kantoorhouder krijgt kansen en ruimte om zich te ontwikkelen binnen de context van Argenta. Een leven lang leren, met opleidingen, mentoren, sales coaches, Accelerando en investeringsprojecten bieden een inspirerende omgeving om te groeien in het dagelijkse werk. De ruime talentontwikkeling past in wat wij noemen ‘Gezonde groei’. De wensen, doelen en noden van de medewerkers worden verbonden aan Argenta’s bedrijfsdoelen. De omgeving die Argenta is voor zijn medewerkers zal een motiverende en inspirerende omgeving moeten zijn. Een omgeving waar mensen het beste uit zichzelf willen halen, waar uitdagingen gepakt kunnen worden, waar gewerkt wordt aan een goede leidinggevende cultuur, waar mensen in een gezonde *work-life balance* kunnen groeien.

In 2015 herdefinieerde Argenta op basis van deze inzichten en onder leiding van CEO Johan Heller de missie, visie en strategie.

2.1 Missie



Argenta wil gezinnen en particulieren in alle eenvoud, eerlijk en dichtbij, bijstaan om financieel gezond te leven.

Deze missie wil Argenta realiseren met respect voor de kernwaarden die Argenta’s strategie en bedrijfscultuur kenmerken van bij het ontstaan:

- Eenvoudig & sober
- Puur & eerlijk
- Menselijk & dichtbij
- Ondernemend & onafhankelijk
- Toekomstgericht & veilig

2.2 Visie

Argenta wil een **sterke en onafhankelijke bank-verzekeraar zijn** met een **uitstekende cliëntenservice** en een duurzame relatie met zijn aandeelhouders, zelfstandige distributiepartners, medewerkers en partners-leveranciers.



Argenta wil een **veilige en stabiele bank-verzekeraar** zijn met een verantwoord risicobeleid en een beleggingsbeleid gericht op duurzaamheid. Naast sterke kapitaal- en liquiditeitsratio's betekent stabiel en veilig ook dat de snelle digitalisering gepaard gaat met de nodige informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens.

In **België** wil Argenta **menselijk en dichtbij** zijn via zijn zelfstandige distributiepartners maar ook digitaal met een aanbod van bank- en verzekeringsproducten op maat van particulieren en gezinnen.

In **Nederland** gebeurt de distributie digitaal en via zelfstandige distributiekanaalen en ligt de focus op sparen en woonkredieten.

In **Luxemburg** beheert Argenta beleggingsfondsen.

2.3 Strategie

Strategie naar cliënten toe – financieel gezond leven

Argenta wil particulieren en gezinnen bijstaan om financieel gezond te leven, nu maar ook op lange termijn. Elke cliënt heeft recht op een **basisaanbod van diensten** bestaande uit internetbankieren en een hoge mate van selfservice. Betaaldiensten en effectenbewaring zijn gratis. Daarnaast biedt Argenta **eenvoudige, eerlijke en aantrekkelijke bank- en verzekeringsoplossingen aan tegen een gunstige prijs-kwaliteitverhouding.**

Strategie naar de Argenta-medewerkers toe – gezond groeien

Argenta wil een inspirerende omgeving zijn voor zijn medewerkers. Argenta stimuleert en ondersteunt hen om hun talenten te ontwikkelen en persoonlijk te groeien.

Elke Argenta-medewerker wordt ook aangemoedigd de volgende 4 kerncompetenties na te streven: samenwerken, cliënt- en resultaatgericht werken en zelfontwikkeling.

Samenwerken: Nexus, Nexus College en Nexus Design

Argenta wil een effectieve informatie en communicatie verzorgen met de leiding en de specialisten van zijn bedrijf.

- Maandelijks komen het directiecomité en de directeuren samen in een overleg genaamd Nexus, waarbij onderwerpen als strategie, kerndoelen, leiderschap en gezonde groei centraal staan.
- In Nexus College voert de Nexus 3 keer per jaar een inhoudelijke discussie met senior specialisten van Argenta rond thema's als bv. systeemrisico's, bankenheffing, toekomstvisie op het bankwezen, ...
- In Nexus Design spreken de DC-leden en directeuren samen met senior specialisten procesbeheer, ICT-analisten, business consultants over de bedrijfsarchitectuur, innovatieprocessen en organisatie. Recent sprak een externe spreker over exponentiële organisaties, met als thema de impact van nieuwe technologieën op de bestaande organisatiestructuren.



Nexus overleg

Strategie voor een gezonde en duurzame organisatie

Argenta wil deze strategie waarmaken met een efficiënte, lichte en flexibele bedrijfsorganisatie en door een continue focus op procesexcellentie.

Digitalisering maakt substantieel deel uit van dit bedrijfsmodel en digitaal betrouwbare oplossingen vormen een uitdaging maar ook een opportuniteit om onze missie nog beter te vervullen. Dit mag niet in de weg staan dat Argenta toch altijd bereikbaar, menselijk en dichtbij is.

2.4 Duurzame kerndoelen en waarden



Argenta heeft zich voor 2015 en de komende jaren duurzame kerndoelen gesteld in zijn langetermijnstrategie 'Argenta 2020'. Die kerndoelen dragen bij

tot de realisatie van Argenta's missie en visie.

Ze zijn in drie thema's geclusterd:

- Ondernemerschap
- Betrouwbaarheid en veiligheid
- Resultaten voor de toekomst

Deze drie kerndoelen worden weerspiegeld in de duurzame waarden die Argenta nastreeft en vormen de rode draad doorheen dit gecombineerd jaar- & duurzaamheidsverslag.



3. Argenta in 2015: enkele mijlpalen

3.1 Kredietwaardigheidsbeoordeling van Standard & Poor's

De kredietwaardigheid van Argenta Spaarbank nv (hierna **Argenta Spaarbank**) wordt sinds 2005 beoordeeld door Standard & Poor's (hierna **S&P**). Dit ratingbureau beoordeelt op regelmatige tijdstippen financiële instellingen aan de hand van hun vermogen om op korte en lange termijn hun betalingsverplichtingen na te komen. De toegekende rating drukt de financiële sterkte uit gemeten in solvabiliteit, liquiditeit, businesspositie, risicoprofiel en kredietwaardigheid. Tijdens de financiële crisis is de rating van Argenta stabiel gebleven op BBB+, waar vrijwel alle andere banken in die periode hun rating hebben zien dalen.

In april 2014 verhoogde S&P de rating van Argenta Spaarbank van BBB+/A-2 met stabiele outlook naar A-/A-2 met negatieve outlook. Op basis van de heel sterke kapitaalbuffers werd de rating van Argenta Spaarbank van BBB+ naar A- bijgesteld. De initieel negatieve outlook was gebaseerd op het feit dat S&P verwachtte dat de impliciete overheidssteun voor systemische banken zou wegvallen door de invoering van de Richtlijn 2014/59/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 *betreffende de totstandbrenging van een kader voor het herstel en de afwikkeling van kredietinstellingen en beleggingsondernemingen* (gekend onder *Bank Recovery and Resolution Directive*, hierna **BRRD**), ook al moet hierbij opgemerkt worden dat Argenta nooit overheidssteun heeft ontvangen.

Deze bijstelling naar boven gaat in tegen de algemene markttrend voor ratings van financiële instellingen die eerder dalend is.

Op 2 december 2015 oordeelde S&P dat ze verwacht dat Argenta in staat zal zijn om het wegvallen van mogelijke overheidssteun zelf op te vangen met een voldoende verliesabsorberende buffer. Bijgevolg werd de rating bevestigd op A-/A-2 en werd de outlook aangepast van negatief naar stabiel.

**STANDARD
& POOR'S**

“De langetermijnvisie, de recurrente winstgevenheid, de lage kostenratio en de herinvestering door de familiale aandeelhouder van een belangrijk deel van zijn dividend dragen jaar na jaar bij tot de organische en gestage groei van Argenta's eigen vermogen. Dit uit zich in een stabiele rating en heel gezonde kapitaal- en liquiditeitsratio's. Ook toont Argenta aan dat het zich op gepaste manier voorbereidt op een sterk en snel veranderende Europese regelgeving die een nog hogere bescherming van onze cliënten verzekert.”

Geert Ameloot
CFO



3.2 Eén jaar ECB-toezicht en EBA-beoordeling

In de nasleep van de financiële crisis heeft de Europese Centrale Bank (hierna de **ECB**) het toezicht over de belangrijkste Europese banken overgenomen.

Omdat Argenta een systemische bank is, valt zij sinds 4 november 2014 - samen met ongeveer 130 andere systemische banken - onder het rechtstreeks toezicht van de ECB.

Aan die overname ging een uitgebreide beoordeling vooraf. Daarbij scoorde Argenta heel goed, zowel op de kwaliteitsbeoordeling van de activa als op de stresstesten. Daarover kon u uitgebreid lezen in het jaarverslag van 2014.

In 2015 ging het ECB-toezicht effectief van start. Concreet: een *Joint Supervisory Team* (hierna **JST**) organiseert op structurele basis lokale inspecties, workshops, interviews en vraagt diverse rapporteringen op. Het JST is, in het geval van Argenta, een internationaal samengesteld team met medewerkers van de ECB, de Nationale Bank van België (hierna **NBB**) en De Nederlandsche Bank (hierna **DNB**). Het heeft in het kader van zijn toezicht regelmatige contacten met de diverse toezichtsorganen en managementniveau's van de bank.

Ook andere ECB-instanties leggen, in het kader van bepaalde reguliere onderzoeken waaraan alle systemische banken standaard onderworpen worden, rechtstreeks rapporteringsverplichtingen op aan Argenta.

Sinds begin 2015 heeft Argenta een ECB-coördinatiefunctie in het leven geroepen om de contacten met de ECB zo vlot mogelijk te doen verlopen. Een vlotte en gestructureerde interactie met de ECB komt zowel Argenta als de ECB ten goede.

Eind 2015 heeft de NBB aan de Belgische banken de verplichting opgelegd om een zogenaamde 'systemische kapitaalbuffer' aan te leggen. Deze bedraagt voor Argenta 0,75 % en moet gerealiseerd worden op een termijn van drie jaar. De bestaande kapitaalbuffers van Argenta voldoen al ruim aan deze bijkomende vereisten.



“Uit het EBA-onderzoek blijkt nogmaals dat Argenta qua veiligheid de nummer 1 onder de banken in België en Nederland is, een topper in Europa. Dit is vooral belangrijk voor onze cliënten. Door de sterke kapitaalbuffer is hun tegoed bij Argenta, zelfs bij ernstige schokken op de financiële markten, uitermate goed beschermd. Uit de transparantie-oefening van de EBA blijkt dat Argenta een zeer lage ratio (0,9 %) van kredieten met een grote betaalachterstand heeft. Dit is substantieel lager dan het gemiddelde van 5,6 % voor Europa en 4,4 % voor België, van de andere door de EBA gecontroleerde banken.”

Gert Wauters
CRO



EUROPEAN CENTRAL BANK
EUROSYSTEM

Naast het rechtstreekse toezicht dat wordt uitgeoefend door de ECB, wordt Argenta, net zoals de andere systemische banken ook onderworpen aan diverse rapporteringsverplichtingen van onder andere de *European Banking Authority* (hierna **EBA**). Op basis van de in 2015 gerapporteerde gegevens heeft de EBA recent een zogenaamde transparantie-oefening uitgevoerd. Deze oefening leverde gedetailleerde gegevens op over de balansen en portefeuilles van Europese banken en werden eind november 2015 gepubliceerd op de website van de EBA. Deze transparantie-oefening bevestigde de financiële soliditeit van Argenta. De Argenta Groep behoort met een indrukwekkende kapitaalratio van 23 % bij de veiligste banken onder ECB-toezicht in Europa. Het Europese gemiddelde bedroeg 12,8 %. Dit resultaat bevestigt de positieve resultaten van de in 2014 uitgevoerde activa-kwaliteitsbeoordeling en stresstesten.

Argenta geeft in de samenwerking met de toezichthouders aandacht aan het begrip 'proportionaliteit'. De toepassing van vooral de nieuwe Europese regelgeving in het kader van de Bankenunie moet op maat van de bankinstelling zijn. Ook de EBA en de ECB erkennen die noodzaak. Sinds de invoering van de nieuwe prudentiële regels heeft Argenta de nood gevoeld aan een nieuwe directeur (*ECB coordination officer*), zijn diverse rapportages sterk gewijzigd en in aantal fors gegroeid, is het aantal stresstesten en de intensiteit van allerlei inspecties fors gegroeid.

3.3 Gezonde groei en Medewerkers Opinie-Onderzoek

De directie Organisatie & Talent (de personeelsdirectie van Argenta, hierna **O&T**) wordt sinds 1 april 2015 geleid door Veronique Michiels. Samen met de CEO en de programma-stuurgroep werkte ze de visie 'Gezonde groei' uit met als doel de ondersteuning van leidinggevenden en medewerkers op alle niveaus. 'Gezonde groei' is het HR-programma van de toekomst voor Argenta en het kadert in de strategie 'Argenta 2020'.

In oktober 2015 lanceerde O&T in nauwe samenwerking met Proces excellentie voor het eerst een grootschalig Medewerkers Opinie-Onderzoek (MOO). De Argenta-medewerkers kregen via een online enquête de mogelijkheid om hun opinie te geven over een aantal zaken die cruciaal zijn in het engagement tussen medewerker en werkgever. Voor meer informatie, zie 5.1.3 Organisatie & Talent.



Marinka van de Meer
CEO Argenta Nederland

3.4 Doorstart Argenta Nederland

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. Dat vertaalt zich in een gecontroleerde en geleidelijke groei van aangetrokken gelden en hypotheeken. Onder leiding van de nieuwe CEO bij Argenta Nederland, Marinka van der Meer, werd de strategie van Argenta Nederland grondig hertekend. Er wordt ingezet op vernieuwing en digitalisering van het productaanbod, de ontwikkeling van de naamsbekendheid in Nederland, de verbetering van bestaande processen en een intensievere samenwerking met de partner-leveranciers; dit alles in nauwe samenwerking met Argenta Spaarbank. Zie verder 5.2.1.

3.5 Bank van het jaar 2015

Op 22 december bleek uit de online verkiezing van Bankshopper.be dat Argenta zich voor de vijfde keer op rij 'Bank van het jaar' mag noemen.

Net zoals bij de voorgaande edities ging Argenta met de overwinning aan de haal. Maar liefst 57.000 bezoekers van Bankshopper.be brachten hun stem uit.

BankShopper.be



Nederland), een verzekeringsonderneming naar Nederlands recht. Argenta Assurantis vormt samen met zijn Nederlandse dochteronderneming de Verzekeringspool.

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

De directiestructuur is in 2015 bijgestuurd om het hoofd te bieden aan Argenta's groei en de steeds complexer wordende juridische en financiële wereld. Er werden vier nieuwe directies in het leven geroepen: Operationeel risico & ECB Office, Kredietrisicobeleid, Legal & Procurement en het vernieuwde Portfolio Management Office. Het aantal directies is gestegen van 27 naar 29. In 2015 waren er 11 vrouwelijke directeuren en één vrouwelijk lid van het directiecomité.

4.2 Argenta in Nederland en Luxemburg

4.2.1 Gegevens over het bestaan van bijkantoren

Noch de Vennootschap, noch Argenta Assurantis hebben bijkantoren.

Bijkantoor Nederland

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

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. In 2015 zag de Nederlandse markt een toenemende druk op rentes en marges. De spaarmarkt bevond zich in een bijzondere fase door de lage rentestand, en pensioenfondsen en buitenlandse investeringsmaatschappijen betraden de hypotheekmarkt (zie ook 7.2 Lenen).

4.2.2 Gegevens over buitenlandse vennootschappen

Buitenlandse dochtervennootschappen van Argenta Spaarbank

Na de stopzetting van alle bankactiviteiten in Luxemburg werd Argenta Bank Luxemburg op 31 december 2014 omgevormd tot Argenta Asset Management, een beheervenootschap die zich toelegt op het beheer van Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten van de Argenta Groep.

Argenta-Life Luxemburg, ontbonden en in vereffening sinds 23 juli 2014, werd in 2015 definitief afgewikkeld.

Argenta Nederland, een emissievehikel naar Nederlands recht, werd op 27 oktober 2015 ontbonden na het stopzetten van alle activiteiten.

Buitenlandse dochtervennootschappen van Argenta Assurantis

Argenta-Life Nederland heeft het statuut van een Nederlandse verzekeringsonderneming. Zij biedt overlijdensrisicoverzekeringen aan, verbonden aan woonkredieten. Ook beheert ze een portefeuille spaarhypotheekverzekeringen.

Buitenlandse collectieve beleggingsinstellingen, gepromoot door Argenta Spaarbank

Argenta Fund en Argenta Fund of Funds sicav zijn Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht. Het zijn instellingen waarvan de regels geharmoniseerd zijn. Argenta Fund of Funds is een fonds van fondsen – ook wel dakfonds genoemd. Dit betekent dat tegoeden van diverse compartimenten belegd worden in andere beleggingsfondsen.



5. Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten

5.1 Strategie

5.1.1 Argenta 2020

Eind 2014 rondde Argenta een strategische oefening af rond de langetermijnstrategie. Hieruit vloeide het strategisch langetermijnplan 'Argenta 2020' voort. Ter uitvoering van het 'Argenta 2020'-plan werden een aantal concrete programma's uitgewerkt waarin bepaalde langetermijndoelstellingen werden vooropgesteld voor de Argenta Groep.

Medio 2015 werden vijf programmaderivates weerhouden binnen het strategisch plan: Digitaal België, Digitaal Nederland, Beleggingshuis, Data- en Informatiemanagement en Gezonde groei. De verschillende managementteams sturen de programma's aan.

Naast deze vijf programma's bestaan er investeringsprojecten – belangrijke investeringen om de werking te verzekeren en/of in sterke mate de operationele uitmuntendheid van de organisatie te verhogen – en is er ruimte voor kleinere verbeterinitiatieven.

De governance en de supportorganisatie rond programma's en projecten werd in 2015 verder verfijnd. Het projectmanagement en de kwaliteitscontrole op activiteiten en processen van programma's en projecten is gebundeld binnen het *competence centre* rond processen en projecten: de directie Project & Proces Excellentie. De portfoliofunctie en projectcontrolling werd binnen het managementteam Finance gebracht, in het Portfolio Management Office. Daarnaast is er een aparte functie voorzien, de bedrijfsarchitect, die de ontwikkeling van de businessarchitectuur en de afstemming met de IT-architectuur moet verzekeren.

Bovengenoemde structuren en processen zullen vanaf 2016 de implementatie- en realisatiekracht van de veranderingstrajecten versterken.

5.1.2 Project & Proces Excellentie

Per 1 december 2015 maken de projectleiders deel uit van de directie Project & Proces Excellentie. Zij is verantwoordelijk voor de methodes, procesbegeleiding en kwaliteitsverzekering rond projecten en processen. Naast de projectleiders rapporteren ook werkvereenvoudigers en managementtrainees aan de directeur Project & Proces Excellentie.

Verbetercultuur

Al meerdere jaren kiest Argenta voor een 'lean'-aanpak om processen te optimaliseren. 'Lean' verwijst hierbij naar de bedrijfskundige methodiek die erop gericht is om zo efficiënt mogelijk te werken. Daarom werd binnen Argenta het bedrijfsbrede verbetercultuurprogramma 'Accelerando' opgestart, met de bedoeling om binnen elke directie de 'lean'-aanpak op te zetten en elke medewerker aan te sturen om 'lean' te denken én te handelen.

De belangrijkste aspecten van het Accelerando-programma en de continue verbetercultuur van Argenta zijn:



- De juiste dingen doen: focus op alle activiteiten met een meerwaarde, op soberheid, vermijden van verspilling en eenvoud. Het voortdurend werken aan de soberheid van de organisatie door verspillingen en onnodige kosten te vermijden;
- De dingen juist doen: focus op alle activiteiten die waarde toevoegen, op voorspelbaarheid, snelheid, foutloos werken en duurzaamheid;
- Het nemen van maatregelen om zowel de NPS¹ van cliënten als die van kantoorhouders te verhogen;
- Het inbedden van een 'lean'-verbetercultuur in de organisatie: een cultuur waarbij medewerkers zich elke dag weer afvragen hoe ze zaken beter kunnen doen.

¹ De Net Promotor Score, afgekort NPS, is een eenvoudige manier om de klantenloyaliteit van een organisatie te meten. Deze is bovendien doorheen de tijd of tussen verschillende sectoren vergelijkbaar. Het resultaat kan liggen tussen -100 en +100.

De kernactiviteiten van Project & Proces Excellentie zijn de volgende:

- de hele organisatie stimuleren om altijd lean en klantgericht te denken en te handelen;
- het opzetten, beheren en animeren van programma's die structuur bieden aan verbeteren, zoals het structureren van tevredenheidsenquêtes en het Accelerando-programma waarbij medewerkers worden aangezet om hun lokale activiteiten continu te verbeteren;
- het opleiden en coachen van medewerkers in de continue verbeteringsmethodieken;
- het opleiden en inspireren van medewerkers via workshops en trainingssessies om de drempel tot verbeteren te overwinnen incl. het begeleiden van change projecten;
- zelf uitvoeren van verbeterprojecten, in het bijzonder rond directieoverschrijdende processen.



Net Promotor Score (NPS): tevredenheidsbevraging bij cliënten en kantoorhouders

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

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

In 2012 behaalde Argenta bij zijn cliënten een NPS-score van 51, in 2013 van 53 en in 2014 van 33. In 2015 kon er een toename vastgesteld worden tot 39. Hiermee behoort Argenta tot de beste banken in België (beter dan de vier grootbanken en andere niche- of retailbank(en)). In 2014 bedroeg de NPS-score van de kantoorhouders -9 en nam lichtelijk toe tot -8 in 2015. Daarnaast mocht Argenta zich voor de vijfde keer op rij de 'Bank van het jaar' noemen. Maar liefst 57.000 bezoekers van Bankshopper.be brachten hun stem uit tijdens deze online verkiezing.

Het vertrouwen van onze cliënten, wat blijkt uit de toenemende NPS-score en uit de verkiezing tot Bank van het jaar, wordt ook bevestigd in het stijgend aantal cliënten. Het aantal cliënten nam van 1,43 miljoen cliënten in 2010 toe tot 1,65 miljoen in 2015. Dit is een stijging van meer dan 15 % in vijf jaar tijd.

Aantal cliënten (in miljoen)





“Argenta’s Klantenservice wil dé referentie in de bank- en verzekeringswereld in België zijn wat betreft het leveren van een excellente service aan kantoorhouders en retail-cliënten. Binnen een gezond winstgevende, leane en duurzame context wil zij voortdurend en consequent de cliëntverwachtingen overtreffen door processen af te stemmen op de noden van de cliënten en elk menselijk of elektronisch contact tot een waardevol contact te maken. Waardevolle contacten dragen immers bij tot de groei van Net Promoters.”

Anne Coppens
COO

5.1.3 Organisatie & Talent (O&T)

De directie **O&T** wordt sinds 1 april 2015 geleid door Veronique Michiels. Samen met de CEO en de programma-stuurgroep werkte ze de visie ‘Gezonde groei’ uit met als doel de ondersteuning van leidinggevenden en medewerkers op alle niveaus. ‘Gezonde groei’ is het HR-programma van de toekomst voor Argenta en het kadert in de strategie ‘Argenta 2020’.

Voor Argenta’s leidinggevenden betekent dit dat de directie O&T:

- hen adviseert bij het realiseren van hun doelstellingen die betrekking hebben op de verbinding tussen organisatie enerzijds en talent anderzijds binnen het eigen team;
- hen raad geeft over en ondersteunt bij de concrete toepassing van het O&T-beleid doorheen de hele organisatie;
- hen coacht om zich te ontwikkelen tot krachtige leiders;
- hen bijstaat met expertise op specifieke domeinen (werving en selectie, staffing, talent-, team- en organisatie-ontwikkeling, waardering en verloning, sociaal-juridische regelgeving en sociale relaties ...); en
- als procesbewaker bedrijfsbreed toeziet op de correcte toepassing van procedures en beleidslijnen en ingrijpt waar nodig.

Voor de medewerkers van Argenta betekent dit dat O&T:

- de nodige acties onderneemt om de ambities in deze visie te realiseren, samen met de leidinggevenden, medewerkers en andere belanghebbenden in Argenta;
- probeert de verbondenheid en betrokkenheid met Argenta te verhogen via diverse initiatieven en heldere communicatie; en
- een luisterend oor biedt voor voorstellen en feedback om datgene wat we doen permanent te verbeteren.





“Onze nulmeting bewijst dat het doel haalbaar is. De weg ernaartoe is even inspirerend en zinvol als het bereiken van de eindmeet. Onze talenten zijn onze echte kracht!”

Veronique Michiels

Directeur Organisatie & Talent

Organisatie

De directie O&T zorgt voor de centrale organisatie van alle personeelsaangelegenheden.

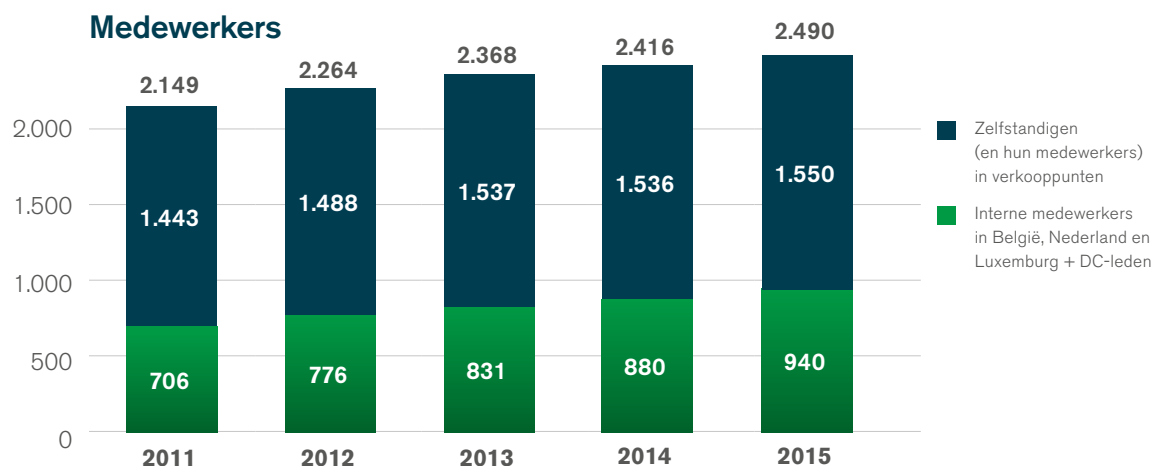
Het totale personeelsbestand op de zetels naar type werk, arbeidsovereenkomst en land:

		2013	2014	2015
Verdeling per land	België	775	830	888
	Nederland	31	32	35
	Luxemburg	25	18	17
Voltijds/deeltijds	Voltijds	75 %	75 %	76 %
	Deeltijds	25 %	25 %	24 %
Verdeling contracttype	Onbepaalde tijd	99 %	98 %	98 %
	Bepaalde tijd	1 %	2 %	2 %



Het aantal Argenta-medewerkers kende in België een netto aangroei van 58, zodat het personeelsbestand 888 medewerkers telde eind 2015. In Nederland en Luxemburg bleef het aantal medewerkers relatief stabiel.

Buiten haar medewerkers in loondienst heeft Argenta ook een uitgebreid netwerk van zelfstandige kantoorhouders en hun medewerkers. In 2015 zetten dagelijks 2.490 medewerkers zich in voor Argenta.



Inzicht in het personeelsverloop:

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
Uit dienst per land	België	99	76	68	65	91	108
	Nederland	3	1	2	1	6	5
	Luxemburg	3	18	0	5	4	2
Uit dienst per geslacht	Man	38	52	33	36	42	55
	Vrouw	67	43	37	35	59	60
Uit dienst per leeftijd	< 30 jaar	31	26	18	20	20	24
	30 - 50 jaar	66	61	43	44	71	77
	> 50 jaar	8	8	9	7	10	14

In België is het verloop gestegen naar 13,05 % (omvat kantoorhouders in opleiding en de wisselwerking tussen het zelfstandige kantorennet en het net met kantoren in eigen beheer). In Nederland was er een stijging naar 9,38 % die samenhangt met de vernieuwing van Argenta Nederland.

Het verloop in Luxemburg is te verklaren door de liquidatie van Argenta-Life Luxemburg en de transformatie van Argentabank Luxemburg naar Argenta Asset Management.

Loonpolitiek

De raad van bestuur van Argenta stelt op advies van het Remuneratiecomité de algemene beginselen van het beloningsbeleid voor medewerkers vast en ziet toe op de implementatie ervan (hierna de **Loonpolitiek**). De Loonpolitiek bepaalt welke barema's van toepassing zijn op welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het niveau van vereiste scholing/ervaring en de benodigde specialisatie van een bepaalde functie. Argenta streeft ernaar zijn medewerkers te vergoeden op een marktconforme manier. Het loon van de medewerkers, bedienden, kaderleden en directieleden van Argenta bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Binnen Argenta is er geen variabele verloning, behalve voor regiodirecteuren die onder bepaalde voorwaarden een beperkte variabele verloning (maximaal één maandloon) genieten. Door de technische bedrijfseenheid en praktische redenen van onder meer mutaties tussen de vennootschappen van Argenta is de Loonpolitiek van Argenta primair afgestemd op de cao van de spaarbanken (PC 308). De directie O&T stelt voor alle functies binnen alle werkmaatschappijen van Argenta het ontwerp van de Loonpolitiek voor, inclusief eventuele wijzigingen in functie van interne en externe omstandigheden.

Voor de *Identified Staff* zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor andere functies binnen Argenta. De individuele objectieven worden bij Argenta geformuleerd op een manier die de onafhankelijke werking niet in de weg kan staan (zie ook 10.3 Remuneratiecomité).

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

Groepsverzekering

Argenta heeft de pensioenreserves bij een externe verzekeringsmaatschappij ondergebracht: deze staan dus niet op de balans.

in miljoen euro	2013	2014	2015
Overzicht reserve groepsverzekering	32	36	39

De pensioenplannen, waaronder die met vaste bijdragen, worden in België gereguleerd door de Wet van 28 april 2003 *betreffende de aanvullende pensioenen* (hierna de **WAP**). Krachtens artikel 24 WAP moet de werkgever bepaalde minimumrendementen op werknemers- en werkgeversbijdragen garanderen. Het wettelijk gegarandeerd minimumrendement kan enkel bij wet of Koninklijk Besluit worden gewijzigd.

Het gewaarborgd rendement binnen de WAP is de voorbije jaren sterk onder druk komen te staan. Verzekeringsondernemingen zijn immers niet meer in staat om het wettelijk gewaarborgd



minimumrendement van de WAP, namelijk 3,75 % op werknemersbijdragen en 3,25 % op werkgeversbijdragen, te garanderen. Dit is voornamelijk te wijten aan de lage rentestanden van de overheidsobligaties (de zogenaamde OLO's) waarin verzekeraars de hun toevertrouwde werknemers- en werkgeversbijdragen beleggen. Het lage rendement op overheidsobligaties is te wijten aan de huidige, lage rentestanden die grotendeels worden opgelegd door de ECB om de algemene economie aan te zwengelen.

De wet van 18 december 2015 *tot waarborging van de duurzaamheid en het sociale karakter van de aanvullende pensioenen en tot versterking van het aanvullende karakter ten opzichte van rustpensioenen* heeft bijgevolg de rendementsgarantie van de WAP gewijzigd.

Tot 31 december 2015 was de rentevoet op werknemersbijdragen, zoals gezegd, gelijk aan 3,75 % en de rentevoet op werkgeversbijdragen gelijk aan 3,25 %. De rentevoet die van toepassing is vanaf 1 januari 2016 werd door de FSMA op 29 december 2015 gepubliceerd op haar website en bedraagt 1,75 %, wat meteen ook de ondergrens van het wettelijke spectrum (tussen 1,75 % en 3,75 %) is. Deze rentevoet geldt voor alle stortingen vanaf 1 januari 2016 en zowel voor werknemers- als werkgeversbijdragen. Er werd voor de toestand per 31 december 2015 een berekening gedaan van de toereikendheid van de technische reserves van de groepsverzekering ten aanzien van de verplichtingen, rekening houdend met onder meer de horizontale methode. Op basis van de beoordeling van deze cijfers werd geen bijkomende kost en verplichting geboekt.



Argenta's duurzaam HR-beleid zet in op 'Gezonde groei'

Onder impuls van de nieuwe directeur O&T, de CEO en de programma stuurgroep 'Gezonde groei' werd een duurzame HR visie voor Argenta uitgewerkt. Een ambitie die Argenta uit volle overtuiging wil uitdragen en realiseren. Die visie heet: Gezonde groei.

"Onze visie is dat we samen kunnen groeien. Zowel de organisatie als onze talenten."

Eenzijds stellen we dat Argenta maar kan groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten dus – laat groeien. Zo vragen bijvoorbeeld nieuwe technologieën en verwachtingen van cliënten dat we ons voortdurend aanpassen en die veranderingen goed weten te hanteren in de bedrijfsvoering. Argenta kan inspelen op die nieuwe ontwikkelingen als het de talenten in staat stelt om die nieuwigheden op te pikken en te integreren in hun dagelijkse job. Succesvol nieuwe trends tot bedrijfssterktes maken, hangt dus samen met de groei van de talenten in het bedrijf.

Anderzijds kunnen talenten maar groeien als de organisatie groeit. Zinnige, uitdagende jobs waar medewerkers zich kunnen in uitleven en waar ze permanent in leren, kunnen maar ontstaan of blijven bestaan als Argenta als geheel groeit. In een stagnerend bedrijf zijn er weinig uitdagende jobs waarin mensen zich kunnen ontplooiën.

Gezonde groei gaat over de verbinding tussen organisatie en talent, de verbinding tussen Argenta en elke medewerker. Die verbinding zie je – niet toevallig – met een mooi leesteken centraal in de naam van de directie O&T.

De verbinding tussen organisatie en talent kunnen we ook benoemen met de term engagement. En engagement is per definitie wederzijds. Engagement ondersteunt, versterkt, betreft en inspireert mensen, en stelt ons ook in staat om resultaten en toegevoegde waarde voor cliënten, kantoorhouders en partners te realiseren.

Kenmerken van het toekomstbeeld

In 2015 is Argenta's toekomstbeeld verder verfijnd. Samen met de stuurgroep Gezonde groei, het directiecomité, de directeuren en alle leidinggevenden werden een aantal kenmerken gedefinieerd die de ambities weergeven.





Als organisatie en werkgever willen we onszelf onderscheiden door volgende kenmerken:

- Doelgericht en krachtig;
- Eigentijds en inspirerend;
- Lerend en coachend;
- Leider- en meesterschap;
- Flexibel en lean

De ambitie? Dat medewerkers Argenta ervaren als een plek waar ...

- ze zichzelf kunnen zijn en waar het bedrijf inspanningen levert om het welzijn van de medewerkers te verhogen;
- ze in hun kracht staan en zich ondersteund voelen in hun persoonlijke en professionele ontplooiing;
- ze initiatief kunnen nemen om bij te dragen waar inspanning en resultaat op een correcte manier worden gewaardeerd, waar men feedback krijgt en niet-presteerders worden aangesproken;
- ze ruimte krijgen, vanuit vertrouwen, en verantwoordelijkheid kunnen opnemen in hun rol, in functie van het realiseren van de kerndoelen van Argenta;
- ze de mogelijkheid hebben om zinvol bij te dragen tot het realiseren van Argenta's uitdagende doelen en groei.

Capaciteiten, initiatieven en kerncompetenties

Gezonde groei is een van de belangrijke investeringsprogramma's binnen Argenta. Net zoals de ambities om organisatie en talent met elkaar te verbinden, zijn de kerndoelen en -competenties in continue dialoog met Argenta's waarden en de missie. De uitdaging ligt in het evenwicht vinden tussen het behoud en de ontwikkeling van al deze componenten die in voortdurende interactie zijn.

Daarom werd in 2015 opgesteld welke capaciteiten Argenta nodig heeft om dat evenwicht te bereiken, en welke initiatieven nodig zijn op korte en langere termijn. Liefst twaalf initiatieven werden in kaart gebracht, gaande van ambitieteams, het nieuwe werken, waarderingcultuur- en loonbeleid, vitaliteit en welzijn tot team coaching en persoonlijke talentplannen.

In 2014 lanceerde Argenta vier kerncompetenties – klantgerichtheid tonen, resultaatgericht werken, samenwerken, zichzelf ontwikkelen – die dagelijks invulling geven aan hoe we werken. Deze vier willen we binnen Argenta ontwikkelen tot een sterkte, zowel bedrijfsbreed als bij elk individueel talent. En niet los van, maar in verbinding met elkaar, en op alle niveaus. De initiatieven van Gezonde groei hebben als doel om de kerncompetenties krachtig te doen groeien.

Medewerkers Opinie-Onderzoek

In oktober 2015 lanceerde O&T in nauwe samenwerking met Proces Excellentie voor het eerst een grootschalig Medewerkers Opinie-Onderzoek (hierna **MOO**). De Argenta-medewerkers konden via een online enquête hun mening geven over een aantal zaken die cruciaal zijn in het engagement tussen medewerker en werkgever.

Het MOO 2015 is de eerste in een reeks jaarlijkse bevestigingen, een nulmeting dus omdat het een referentiepunt vormt: volgende metingen zullen altijd vergeleken worden met deze eerste momentopname. Een eerste opvallend resultaat is dat de 958 deelnemers die de vragenlijst volledig invulden, samen zorgden voor een responsgraad van 80 %. Zeker voor een eerste meting is dat bijzonder goed.

Het MOO bevraagt vier belangrijke elementen: engagement, employee NPS, motivatieklimaat en welzijn.





Engagement

In eerste instantie werd de mate van betrokkenheid van de medewerkers bij Argenta, het 'engagement', gemeten. Op Argenta-niveau gaf dat het volgende resultaat: 20 % van de medewerkers is engaged, 52 % nearly engaged, 21 % not engaged, 7 % disengaged. Het uiteindelijke doel dat we voorop stellen is een engagementsniveau van 80 % behalen.

Employee NPS

De medewerker Net Promoter Score is de mate waarin medewerkers Argenta aanbevelen als werkgever aan vrienden en/of familie. Het geeft een blik op het ambassadeurschap van de medewerkers. De score bedroeg -5. Het uiteindelijke doel is 50.

Motivatieklimaat

Motivatieklimaat betreft elf criteria die een impact hebben op (on)tevredenheid, motivatie en engagement/betrokkenheid.

De werkomstandigheden en de collegiale relaties binnen Argenta worden door medewerkers hoog gewaardeerd. Ook de rol van de direct leidinggevende wordt in het algemeen geapprecieerd. De informatie over het loonbeleid moet verbeteren: er is een duidelijke vraag naar meer duidelijkheid en transparantie rond de samenstelling en omvang van het loonpakket en de regels rond loonsverhoging. De werkomgeving kan beter ingericht worden zodat samenwerking en communicatie bevordert worden. Heldere communicatie voor alle medewerkers over de strategische doelen van Argenta is ook een aandachtspunt.

Medewerkers voelen zich bij Argenta erkend. Ze krijgen waardering, er wordt met hun opinie en ideeën rekening gehouden en de communicatie tussen collega's verloopt vlot. Ze ervaren ook veel vrijheid bij het organiseren van het eigen werk. De mate van autonomie scoorde hoog: het kunnen nemen van verantwoordelijkheid is een belangrijke motivator. Heel wat medewerkers ervaren hun werk ook als zinvol en uitdagend. Verbeterpunten zijn het investeren in ontwikkelingsplannen voor elke medewerker, coaching en ondersteuning. Medewerkers gaven ook aan dat er weinig stilgestaan wordt bij onze successen: we mogen best wel wat meer aandacht besteden om die samen te vieren!

Welzijn

In het kader van de wetgeving rond het psychosociaal welzijn zorgt Argenta er voor dat het MOO ook input oplevert over aspecten met impact op welzijn. Deze resultaten worden in 2016 geanalyseerd.

Het directiecomité en de directeuren bepaalden op basis van de conclusies welke punten Argenta prioritair – voor het hele bedrijf – ter verbetering zal aanpakken. Er werd dus een jaaractieplan opgemaakt voor Argenta: het bevat de prioriteiten voor 2016 en acties die bijdragen tot verbetering. Daarnaast kregen alle directies en managementteams hun eigen resultaten te zien. Na analyse worden zij geholpen om die resultaten door te nemen met hun medewerkers, en vooral ook om een eigen actieplan op te maken.





Retentie na ouderschapsverlof

Een hoge retentie na ouderschapsverlof is een signaal van welzijn op het werk. Deze is heel licht gedaald ten opzichte van de hoogst mogelijke retentie in 2014.

Retentie na ouderschapsverlof	2013	2014	2015
Voltijds ouderschapsverlof (in aantal)	23	21	33
Man	6	6	7
Vrouw	17	15	26
Uit dienst binnen de 12 maanden	1	0	1
Retentiegraad	96 %	100 %	97 %

Vertrouwenspersoon voor Argenta-medewerkers

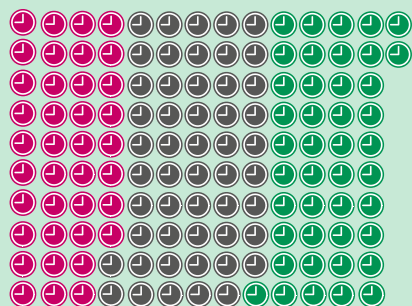
Medewerkers kunnen situaties van niet-ethisch handelen melden aan een vertrouwenspersoon binnen Argenta. Het aantal klachten verdubbelt van 7 klachten in 2014 naar 14 klachten in 2015. We kunnen stellen dat, tegenover 2012, medewerkers sneller hun weg vinden naar de vertrouwenspersonen, ze mondiger worden en sneller een kanaal zoeken om problemen onder de aandacht te brengen.

Aantal informele en formele klachten via vertrouwenspersoon	2013	2014	2015
Aantal opgeloste klachten	5	7	14
Aantal klachten in behandeling	1	0	0
Totaal aantal klachten	6	7	14

Leren en ontwikkelen

Argenta stimuleert medewerkers om zich persoonlijk verder te ontwikkelen en zo mee te bouwen aan de groei van Argenta op lange termijn. Ze worden geholpen door opleidingen, e-learning, coaching, training, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en interacties met leidinggevenden.

Het aantal trainingsuren steeg sterk de afgelopen jaren. In 2015 bedroeg het gemiddelde aantal opleidingsuren over België, Nederland en Luxemburg 43 uren per medewerker. Het gaat onder andere om vaktechnische opleidingen, maar ook vaardigheidstrainingen, waarop elke medewerker kan inschrijven in overleg met zijn leidinggevende.



2013

2014

2015

Opleiding wordt niet alleen binnen Argenta georganiseerd en gegeven. Ook extern worden medewerkers uitgenodigd deel te nemen aan conferenties, opleidingen en seminars.



Gelijkheidsbeleid en diversiteit

Argenta hanteert een gelijkheidsbeleid bij de aanwerving en promotie van zijn medewerkers. Het streeft er vooral naar om de juiste mensen aan te trekken en op de juiste plaats te zetten. Ook is het ervan overtuigd dat diversiteit belangrijk is.

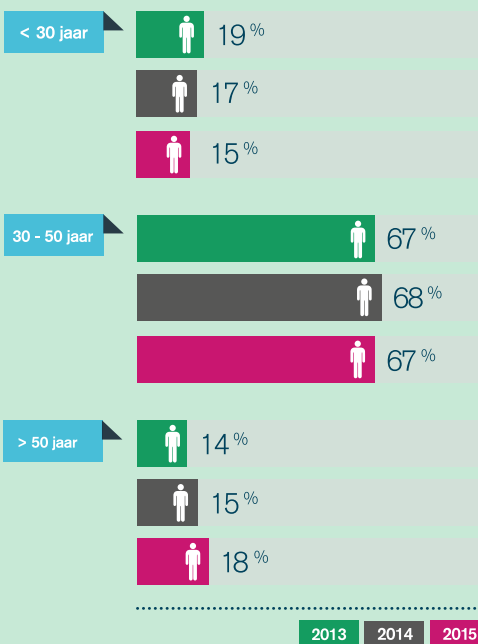
Daarom maakt Argenta bij zijn rekrutering geen onderscheid in functie van geslacht, leeftijd, lichamelijke beperking, gewicht, afkomst en woonplaats. Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring.

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

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

Leeftijdsgroepen binnen Argenta

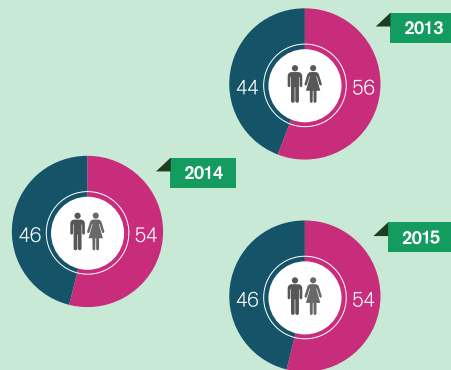
De groep 30- tot 50-jarigen is veruit de meest representatieve groep in de leeftijds piramide. Met een gemiddelde leeftijd van 39,5 is Argenta een jong bedrijf. Het aandeel werknemers jonger dan dertig neemt wel af. Omgekeerd zet de groep vijftigplussers een stijgende evolutie verder.



Verhouding man/vrouw

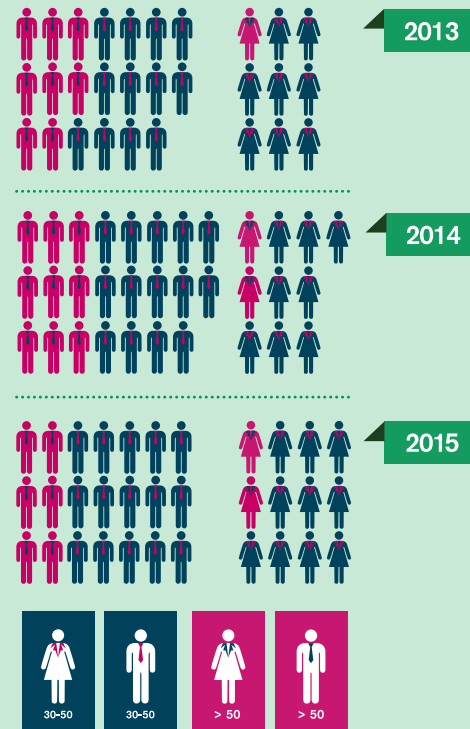
Sinds enige jaren was er een evolutie aan de gang waarbij het aandeel mannen stilaan groeide naar een evenwicht met het aandeel vrouwen. Die evolutie stagneerde in 2015. Er waren net als in 2014 54 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 46 % mannen.

Verhouding man - vrouw %



De volledige groep directeuren en DC-leden bestond eind 2015 uit 33 personen. Net geen twee derde daarvan is man. Het aantal vrouwen op directieniveau neemt jaar na jaar toe.

Aantal directiefuncties binnen Argenta



Nieuwe systemen voor de toekomst

O&T investeerde in 2015 in het verbeteren van twee belangrijke systemen: de tool voor het effectiever werven en selecteren van geschikte kandidaten voor onze aanhoudende groei (rekruteringsstool) en het *learning management system* Crescendo.

Rekruteringsstool

Met de nieuwe tool zorgt Argenta er ook voor dat kandidaten uit het verleden beter op de radar blijven. Meer en meer wordt onze rekruteringspraktijk afgestemd op het proactief scannen van interessante talenten, met het oog op onze toekomstige groei. En bij die groei leggen we contacten en tekenen we contracten met medewerkers die in dienst komen bij Argenta, en met talenten die via een opdracht als externe meewerken aan onze doelen. In 2015 ging een 'dedicated' rekruteringsstool aan de slag en zorgde zo voor niet minder dan 200 nieuwe contracten.

Crescendo (*learning management system*)

Argenta investeert voortdurend in de professionele ontwikkeling van zijn medewerkers. Daarom werd op 16 november 2015 het leerplatform Crescendo gelanceerd. Met Crescendo brengen we alle aspecten die te maken hebben met persoonlijke en professionele groei van medewerkers samen in één systeem.

Medewerkers kunnen voortaan via Crescendo het opleidingsaanbod raadplegen, het eigen leerplan beheren en opvolgen, zich inschrijven voor klassikale leerprogramma's en de opvolging ervan doen, online opleidingen volgen en testen afleggen.



“De nieuwe rekruteringsstool helpt ons om op een professionele manier de arbeidsmarkt te benaderen. Opvolging van kandidaten en vacatures gebeurt sneller en effectiever. De leidinggevenden die aanwerven, worden doorheen het hele proces beter geïnformeerd.”

Annelies Smits
Manager Organisatie & Talent



“Crescendo omvat alle aspecten waaraan een modern leerplatform moet voldoen en ondersteunt ‘blended learning’ op initiatief van de medewerkers zelf. Een mooi totaalplaatje van wat onze talenten nodig hebben om te leren en hoe Argenta hen daarin ondersteunt.”

Hannelore Van Meldert
Procesbeheerder Organisatie & Talent



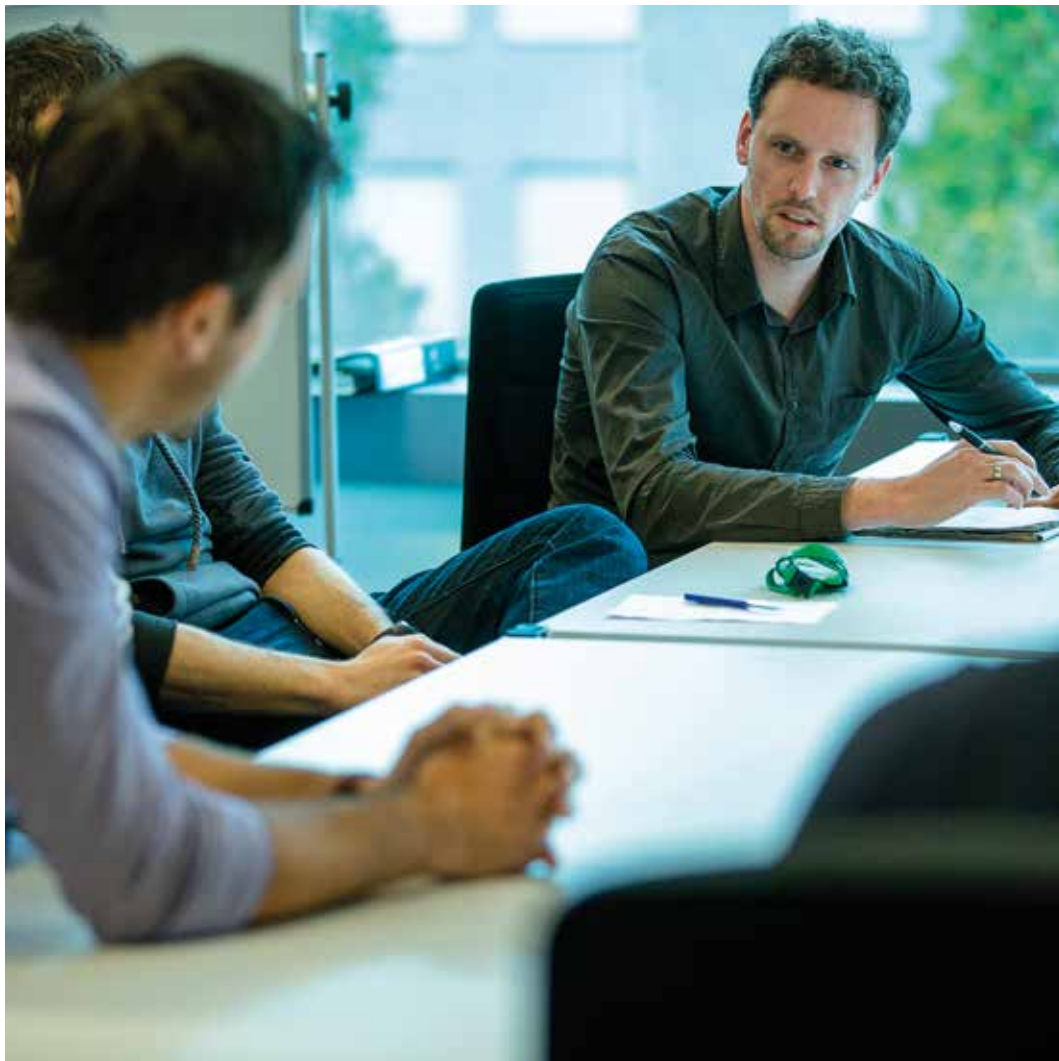
Argenta Vernieuwend Netwerk

Met het Argenta Vernieuwend Netwerk (hierna **AVN**) willen we recent aangeworven medewerkers van de hoofdzetel en kantoorhouders meer betrekken bij Argenta. Het netwerk werd gestart in 2015 en wordt geleid door een jaarlijks roterend organisatiecomité. Doel is om leden met elkaar in contact te brengen en hen te laten meedenken met het bedrijf vanuit een vernieuwende blik en een gezond kritische instelling.

Tijdens georganiseerde activiteiten worden de leden uitgenodigd om samen na te denken over zaken die Argenta bezighouden. Daarbuiten worden ze ook aangespoord om elkaar *on-the-job* te vinden om ideeën te delen. Met de blijvende groei van Argenta is het cruciaal dat medewerkers elkaar kennen over

directies, sites en kantoren heen. Daarom staat *netwerken* ook centraal.

Het eerste jaar van het Argenta Vernieuwend Netwerk was een succes door de erg enthousiaste deelname aan en reacties na de activiteiten. Overheen de verschillende activiteiten werden er telkens innovatieve en leuke formats gehanteerd die netwerken en samenwerking bevorderen. Er was ook ruimte voor plezier en er werd tijd vrijgemaakt waarin de gesprekken tussen leden konden worden verdergezet.



5.2 Centrale directies

5.2.1 Compliance & Integriteit

Compliance

Niet uitgedrukt in de cijfers van dit jaarverslag, maar des te belangrijker, is het vertrouwen dat Argenta geniet. Vertrouwen van cliënt, markt, medewerker en maatschappij.

Als bank-verzekeraar spelen we een centrale rol in het maatschappelijk leven. Onze betrouwbaarheid vereist de naleving van maatschappelijke normen – geschreven en ongeschreven. Compliance heeft als taak de naleving van die maatschappelijke normen te verzekeren.

Om als groep dit integriteitsbeleid te voeren, trouw aan onze eigenheid, is Compliance centraal georganiseerd. Om conform de nationale reglementering en praktijken te handelen, beschikken ook de dochtervennootschappen in Nederland en Luxemburg over eigen complianceverantwoordelijken.

Jaarlijks bepaalt Compliance in het Compliance-actieplan de prioriteiten, inclusief tweedelijnscontroles rond zorgplicht. Dit gebeurt op basis van mogelijke risico's, maatschappelijke tendensen en activiteiten binnen Argenta. In 2015 werden de compliancerisico's gedetailleerd in kaart gebracht om te verzekeren dat de belangrijkste risico's afgedekt zijn met geplande controles. Het team kijkt nauw toe op het naleven van de planning.



Met speerpunten als consumentenbescherming, privacy, ketenbeheersing, het voorkomen van witwassen van gelden en deontologie verdedigt Argenta de integriteit van zijn cliënten en het financiële stelsel. Normen die het als onderneming erkent, waarbij de Compliance-afdeling functioneert als onafhankelijke toetssteen om de balans van het belang van de betrokken partijen te bewaren. Een Compliance-afdeling die integratie in de dagelijkse werking en inbedding in de cultuur van Argenta stimuleert omdat we deze normen op papier, in proces en in praktijk onderschrijven.

Inspectie

Het voorkomen en mitigeren van operationele incidenten is geen taak van één enkel individu of één enkele directie. Het veronderstelt een bewustzijn, kennis en inzet van iedereen, een samenwerking tussen de verschillende directies en, waar nodig, een samenwerking met externe instanties.

Inspectie staat in voor de controle op het operationeel risicobeheer in het kantorennet in België met als oorzaak menselijk handelen. Voor zijn activiteiten richt Inspectie zich niet alleen op het tijdig opsporen van onregelmatigheden maar ook proactief op het voorkomen van fouten in het kantorennet.

In samenwerking met de commerciële directies herbekeek Inspectie in 2015 het sanctioneringsbeleid voor het kantorennet. Er werd een beleid uitgewerkt voor het beheersen van operationele incidenten in de kantoren.

Inspectie bestaat uit een mobiele ploeg en uit kantoorrisico-experten op de hoofdzetel.

De kantoorrisico-expert beoordeelt de manier waarop kantoren hun activiteiten organiseren en hun risico's beheersen, rekening houdend met de financiële impact en de gevolgen voor de bedrijfsuitvoering en de reputatie. Zij formuleren aanbevelingen om tekortkomingen te verhelpen en/of te voorkomen. De kantoorrisico-expert voert zijn onderzoek onafhankelijk uit en los van enig commercieel belang. Afhankelijk van de classificatie (Basel) van de vaststellingen en het mogelijke recidivisme, wordt er overgegaan tot remediërende of sanctionerende acties zoals bepaald in het OKI-beleid.

Vanaf 2015 gebruikt Inspectie een GRC-tool (Governance, Risk management & Compliance-tool), zowel ten behoeve van de eerste als de tweede lijn. In de tool worden onderzoeken en vaststellingen geregistreerd, de risico's op de kantoren gedocumenteerd en gewogen en de operationele kantoorincidenten, vastgesteld door de commerciële directies, geregistreerd. Door die gegevens centraal op te slaan kan er efficiënt en kwaliteitsvol gerapporteerd worden naar de stakeholders en externe instanties.





“Samen met onze kantoren streven we naar een continue risicobeheersing in onze dagelijkse werkzaamheden.”

Els Croes
Teamleider Inspectie



Klachtenbeheer

Klachtenbeheer in België

Argenta hecht veel belang aan een goede relatie met zijn cliënten en kantoorhouders. Daarbij hoort ook een goede behandeling van klachten. Binnen de directie Compliance & Integriteit is een centrale dienst Klachtenbeheer ingericht. Cliënten, kantoorhouders en derden kunnen er terecht met klachten over producten en diensten van Argenta. Klachtenbeheer treedt op als bemiddelaar.

Wie geen voldoening vindt bij de dienst Klachtenbeheer van Argenta, kan aankloppen bij Ombudsfin (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.

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

In 2015 concentreerde Klachtenbeheer zich op de uitwerking van een beleid rond Klachtenmanagement en stemde het verschillende processen en richtlijnen verder af op de noden van de cliënten, kantoorhouders en de regelgever. Ook besteedde Klachtenbeheer bijzondere aandacht aan de doorstroming van signalen binnen de organisatie om processen te optimaliseren in functie van cliëntentevredenheid.

Klachtenbeheer in Nederland

Argenta Nederland stelt haar cliënten centraal en vertaalt dit door in haar processen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is. Argenta biedt daarom zijn cliënten de mogelijkheid om klachten te melden via verschillende kanalen: telefonisch, per brief, via e-mail en via online webformulier. Daarnaast worden ook spontane uitingen van ontevredenheid via sociale media opgepikt en behandeld. Is de cliënt niet tevreden met het eindresultaat, dan kan hij een klacht indienen bij het financiële klachteninstituut 'KIFID'. Deze mogelijkheid wordt door Argenta proactief gecommuniceerd.

De klachten worden behandeld door een klachtenmanager. Bijkantoor Nederland en Argenta-Life Nederland hebben er elk één. De klachtenmanager is verantwoordelijk voor de registratie van de klacht in het klachtenregister en voor de behandeling van de klacht conform de vooropgestelde procedures en service-levels. Ook de partners, waarbij Argenta geheel of gedeeltelijk de dienstverlening heeft uitbesteed, rapporteren aan Argenta klachten die zij ontvangen van cliënten. Die worden ook opgenomen in het klachtenregister en opgevolgd conform de richtlijnen rond klachtenbeheer.

De complianceverantwoordelijke heeft het klachtenproces afgestemd met de klachtencoördinatoren en de operationele verantwoordelijkheden om zo de uitgangspunten van Klantbelang Centraal te stroomlijnen.



Klachtenbeheer in Luxemburg

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

In 2015 kwamen er geen klachten binnen.

Overzicht klachten aan Argenta in België en Nederland

In totaal werden er in België 2.186 en in Nederland 45 klachten gemeld.

Totaal aantal klachten België en Nederland	2013	2014	2015
Totaal aantal klachten	2.332	2.496	2.231
Aantal terechte klachten	681	804	611
Aantal klachten beantwoord door Klachtenbeheer	387	555	861

- Tot midden 2015 maakte Argenta een onderscheid tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten. Niet-ontvankelijke klachten waren klachten waarbij geen sprake was van een menselijke fout, noch een fout in processen en procedures. Ontvankelijke klachten werden in eerste instantie als gegrond beschouwd. Na verder onderzoek bleek een deel van deze klachten onterecht, anderen terecht.
- Sinds midden 2015 werd binnen het nieuwe beleid Klachtenbeheer vastgelegd dat het onderscheid tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten niet langer gemaakt wordt. Dat impliceert dat vanaf 2015 niet langer gerapporteerd wordt over ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten maar enkel over het totaal aantal klachten.
- Dit beleid vertaalt zich in een hoger aantal klachten dat door Klachtenbeheer zelf beantwoord werd door gebruik te maken van een standaardantwoord bij algemene problemen, of op basis van ervaring met gelijkaardige klachten (861 van de 2.231 klachten - waarvan 816 voor België en 45 voor Nederland).

Totaal aantal klachten België en Nederland inzake schending privacy	2012	2013	2014*	2015*
Terechte klachten	24	3	4	1
Onterechte klachten	8	5	0	5
Totaal ontvangen klachten	32	8	4	6

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



5.2.2 Risk & Validatie

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

Risk beoordeelt, beheert en volgt organisatiewijd risico's op. Hierbij heeft Risk hoofdzakelijk een adviesfunctie. Naast een adviesfunctie initieert het specifieke risicobeheerprocessen en voert deze uit. Voor de processen rond risicoappetijt, ICAAP en ORSA neemt de risicobeheerfunctie de eindverantwoordelijkheid op.

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

Een gedetailleerde bespreking is opgenomen in hoofdstuk 13. Risicobeheer verder in dit verslag.



RisicoAppetijtFramework

Argenta's risicocomité omkadert heel bewust zijn risicotolerantie in het RAF (RisicoAppetijtFramework). Het volgt (met limietstelling en knipperlichten) de belangrijkste risico-indicatoren kwantitatief op, zowel voor Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties, hun dochtermaatschappijen en bijkantoor. Die indicatoren zijn:

- kapitaaltoereikendheid (pijler 1 regulator en pijler 2 intern);
- activakwaliteit van hypotheek- en beleggingsportefeuilles en de nieuwe portefeuille leningen aan lokale en regionale besturen;
- passivakwaliteit (vooral bij de verzekeraar via de toereikendheid van de reserves);
- liquiditeit en rentematching;
- inkomens- & waarde stabiliteit;
- concentratie.

Naast het kwantitatieve RAF werd er in 2015 meer focus gelegd op het kwalitatieve RAF waarin de risicoappetijt van de niet-financiële risico's wordt opgevolgd.

De RAF-limieten worden doorvertaald in het concrete beleid van Argenta via beleidsdocumenten en permanent opgevolgd. Het voluntaristische RAF werd in 2015 ook verder ingebed in het businessplanproces.



Directie Risk & Validatie

5.2.3 Operationeel risicobeheer (ORM) en ECB

In 2015 werd gewerkt aan een verdere verbetering van het operationeel risicobeheer, bijvoorbeeld het opnemen van de maturiteitsscore van de interne controle en de Key Risk Indicators (KRI) voor ORM in het kwalitatieve gedeelte van het RAF.

De taken van Operationeel Risicobeheer zijn:

- het voorstellen van een beleid en procedures omtrent operationeel risicobeheer;
- het uittekenen en implementeren van de methodologie om het operationeel risico te meten en te beoordelen;
- het design en de implementatie van een rapporteringssysteem voor operationeel risicobeheer;
- de ontwikkeling van een strategie om operationele risico's te identificeren, te beoordelen, op te volgen en te beheersen.

Hierbij heeft de directie ORM & ECB een adviesfunctie (inclusief *challenging* en *monitoring*) naar het management en de business toe om te streven naar een kwalitatief operationeel risicobeheer. Structureel gebeurt dit via het zogenaamde Operationeel Risicocomité (Orco). Zoals voor de andere risicocategorieën is ook hier de samenwerking met de eerste lijn (via de zogenaamde ORM-contactpersonen) cruciaal.

Omwille van het toenemend belang van de operationele risico's, is het team Operationeel Risicobeheer² – voorheen deel van Risk & Validatie – sinds 1 november 2015 ondergebracht in een nieuwe directie. Die heeft ook de verantwoordelijkheid voor de coördinatie van de activiteiten met de ECB. De directeur ORM (*Operational Risk Management*) & ECB rapporteert, zoals de directeur Risk & Validatie, aan de CRO van Argenta. De directie Operationeel Risicobeheer & ECB zal verder uitgebreid worden vanaf begin 2016. In 2016 zullen de werking en de prioriteiten van de directie ORM & ECB verder verfijnd worden. De alignering met de directie Risk & Validatie (rond algemeen beleid en uiteindelijke globale risicorapportering) blijft daarbij een cruciale factor.

“De juiste dingen doen op de juiste manier, betekent ook alle dagen werken aan een effectief operationeel risicobeheer. En dat is een zaak van ons allemaal!”

Directie ORM



Directie Operationeel risicobeheer

² Het betreft specifiek operationeel risico op het hoofdkantoor. De operationele risico's binnen de kantoren zijn de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de directie Compliance & Integriteit.

5.2.4 Kredietrisicobeleid

Deze directie is verantwoordelijk voor de kredieten aan particulieren in België en Nederland. Zo staat de directie onder andere in voor de naleving van de reglementering rond kredietrisico. Hiervoor werd een kredietrisicobeleid uitgewerkt en efficiënte kredietrisicoprocessen opgezet met de nodige meet- en rapporteringstools. Ook werd een kapitaalsallocatieproces uitgetekend. De directie brengt alle relevante kredietrisico's permanent in kaart en volgt ze op in verhouding tot de door de raad van bestuur goedgekeurde risicoappetijt. Daarnaast ontwikkelde ze een methodiek om kredietrisicomodellen te ontwikkelen en permanent de accuraatheid en consistentie ervan te monitoren. Verder staat de directie in voor:

- het analyseren van trends of de gevolgen van externe economische of financiële gebeurtenissen op het gedrag van de kredietportefeuilles;
- het juist verrekenen van kredietrisico's in de prijs van het krediet.

De directie Kredietrisicobeleid opereert onafhankelijk. Daarom wordt er qua bevoegdheden een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de directie Kredietrisicobeleid retail die beleidsvoorbereidend werkt (onder de CRO) enerzijds, en de operationele kredietafdelingen, verantwoordelijk voor het commercieel beheer en het dagdagelijks beheer van kredieten of debetposities (onder de COO) anderzijds.

Het kredietrisicobeleid voor niet-retailkredieten is een onderdeel van de directie Financieel Management.

5.2.5 Interne audit

De directie Interne audit wordt centraal aangestuurd en georganiseerd. Ze is verantwoordelijk voor de audit van alle activiteiten van de Venootschap, Argenta Spaarbank (incl. Bijkantoor Nederland en Argenta Asset Management) en Argenta Assuranties (incl. Argenta-Life Nederland).

Ze streeft een onafhankelijke, objectieve, kwaliteitsvolle en coherente beoordeling en rapportering van de processen na aan de directiecomités, het Auditcomité en de raden van bestuur. Ook doet ze verbetervoorstellen. Alle rapporten worden informatief besproken op het directiecomité en voorgelegd aan het Auditcomité. Zwakke punten in de organisatie worden uitgelicht en door het management binnen een afgesproken tijds kader verbeterd. Alle aanbevelingen worden geregistreerd in de databank Pentana en opgevolgd tot aan de implementatie.

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



Het belangrijkste verbeterinitiatief in 2015 was de opzet van een permanent kwaliteitsprogramma (QAIP). Hierbij is binnen de directie Interne audit tijd vrijgemaakt om de interne werking te verbeteren. Daarnaast heeft Interne audit extra aandacht besteed aan en een actievere rol opgenomen bij de implementatie van de openstaande aanbevelingen.



Directie Interne audit

5.2.6 Legal & Procurement

Begin 2015 werd een afzonderlijke juridische directie in het leven geroepen. In de loop van het jaar werd deze aangevuld met de afdeling Procurement. Verscheidene nieuwe medewerkers met een behoorlijke ervaring in diverse organisaties werden aangetrokken om de kwaliteit van de dienstverlening te verzekeren.

De juridische functie

Argenta's juridische functie bestaat uit de juridische medewerkers van de directie Legal & Procurement enerzijds, en de decentrale juristen verspreid over andere directies anderzijds. Samen willen zij een professionele, volwaardige en onafhankelijke juridische ondersteuning geven aan de vennootschappen van Argenta. Daarbij worden alle voor het bank- en verzekeringsbedrijf relevante rechtstakken afgedekt.

De juridische functie onderhoudt een nauwe relatie met de business, de ondersteunende functies, de organen van de betrokken vennootschappen en de instanties verantwoordelijk voor het risicobeheer. Zij onderhoudt contacten met de juridische wereld buiten Argenta en vertegenwoordigt Argenta in de juridische comités en werkgroepen van de beroepsverenigingen.

Procurement

Procurement begeleidt Argenta's sourcing beslissingen en aankoopbehoeften. Hierbij streeft het naar kwaliteitsvolle, innovatieve en prijsbewuste

aankopen van goederen en diensten. De focus ligt op een professionele selectie van leveranciers en partners met een goede afstemming van risico en kost. De ultieme doelstelling bestaat erin om diensten en goederen in huis te halen die de werking van Argenta verbeteren.



Procurement werkt mee aan het verder uitdiepen van de relaties met (kritieke) leveranciers. Ze zorgt ervoor dat de samenwerking op een gedegen manier beschreven wordt in de contractuele afspraken. Procurement streeft naar duurzame samenwerkingsverbanden met strategische leveranciers door afstemming te zoeken op lange termijn, inzichten te verwerven in de financiële situaties van deze leveranciers en door gezamenlijke standpunten in te nemen over duurzame integriteitsprincipes.

Het duurzaamheidscharter werd in 2015 toegevoegd aan ons standaardcontract dat door elke nieuwe leverancier en een groot deel van de bestaande leveranciers ondertekend wordt. In 2015 hebben 65 nieuwe leveranciers dit charter ondertekend.

Daarenboven vermelden de algemene voorwaarden op de Argenta-bestelbon ook de vereiste om te voldoen aan ons duurzaamheidscharter.



Directie Legal & Procurement

5.3 Commerciële organisatie

5.3.1 Rentabiliteit



Argenta streeft naar een voortdurende rentabiliteit, zowel via commerciële resultaten op basis van een consistent en concurrentieel prijsbeleid als via een volgehouden kostenbeheersing. Het wil zijn cliënten de beste prijs-kwaliteitverhouding voor zijn producten aanbieden zonder de principes van een juiste economische prijszetting overboord te gooien. Dat wordt mogelijk gemaakt door een laag kostenpeil, een voortdurend streven naar een slanke en wendbare organisatie, maximale uitbesteding van niet-kerntaken, een hoge productiviteit en een performant net van zelfstandige kantoorhouders. De vruchten van dat alles worden in de eerste plaats aan de cliënt doorgegeven.

5.3.2 Kantorennet België



Eind 2015 bestond het Belgische kantorennet van Argenta uit 503 verkooppunten. Dit is in lijn met de vorige jaren.

Argenta wil dat elke cliënt in Vlaanderen een kantoor kan bereiken binnen de 10 minuten. Zo vinden cliënten altijd een aanspreekpunt in hun buurt.

In Vlaanderen zijn er in totaal 465 kantoren, in Wallonië 26 en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 12.



De Belgische kantoren worden beheerd door 411 zelfstandige kantoorhouders en hun 1.139 medewerkers (gemiddeld 2,3 medewerkers per kantoor) en 105 werknemers in loondienst van Argenta in de door Argenta beheerde kantoren. Dit kantorennet wordt centraal aangestuurd vanuit de directie Kantorennet.

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





Argenta besteedt grote zorg en aandacht aan de aanwerving van nieuwe kantoorhouders. Tijdens de selectieprocedure worden de kandidaten beoordeeld op hun persoonskenmerken, competenties, bewezen kennis en ervaring. Ook wordt getoetst of zij zich kunnen terugvinden in Argenta's waarden en normen. De kantoorhouders worden op hoog niveau opgeleid om de cliënten wegwijs te maken in een kwaliteitsvol aanbod van transparante producten die passen bij hun individuele profiel en behoeften. Er wordt vanzelfsprekend ook voldoende aandacht besteed aan het naleven van de daarbij horende wettelijke en administratieve procedures.

In 2015 startten 23 nieuwe kantoorhouders, van wie 2 in familiale opvolging, 6 kantoormedewerkers uit een zelfstandig kantoor en 2 medewerkers uit de mobiele ploeg van Argenta zelf. In 40 % van de gevallen nam Argenta zelf het initiatief om de vorige samenwerking stop te zetten en met een andere kantoorhouder commercieel verder te bouwen.

Het aantal kantoorhouders van de tweede en derde generatie staat op het indrukwekkende aantal van 84. 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.

5.3.3 Digitale bank

Argenta wil inzetten op de verdere uitbouw van een omnichannelsbeleving voor de cliënt. Daarbij worden de mogelijkheden om met Argenta in contact te treden gevoelig uitgebreid en kan de cliënt zelf kiezen hoe hij zijn bankzaken wil regelen.

De directie Digitale bank geeft dit programma concreet vorm. Zij definieert vanuit de commerciële strategie initiatieven om de Argenta-beleving aan de cliënten aan te bieden via alle moderne informatie- en communicatiekanalen zoals internet, tablets, smartphones, ... met nadrukkelijk behoud van het lokale contact tussen cliënt en kantoorhouder wanneer dit een meerwaarde biedt. Concreet zetten we in op de uitbouw van het Internetbankieren, de website, de app voor mobiele toestellen, tablets en de kantoorbeleving.

In het najaar van 2015 werden Argenta's Internetbankieren en de website in een nieuw kleedje gestoken. Die zijn nu *mobile responsive* en vormen de basis om hierop nieuwe functionaliteiten te bouwen om zo het gebruiksgemak van het dagelijks bankieren nog te verhogen. Waar een aantal cliënten nog moest wennen na de lancering, waren andere cliënten meteen enthousiast en feliciteerden Argenta spontaan met de nieuw ingeslagen weg.



“De meningen en suggesties van cliënten die we ontvingen na de lancering, zijn heel belangrijk voor ons en helpen Argenta om de website en internetbankieren continu te verbeteren.”

Tanja van der Peet
Product Owner Internetbankieren





“Wij geloven sterk in een cocreatieve aanpak om in dialoog met Argenta’s cliënten en zijn interne medewerkers nieuwe concepten te definiëren en te ontwikkelen. Alleen zo kan Argenta de relevantie en meerwaarde ervan maximaal waarborgen, vandaag en in de toekomst.”

Kim Maes

Business Consultant Digitale bank

In 2015 is het aantal functionaliteiten en het gebruiksgemak van de app Argenta Bankieren uitgebreid, tot grote tevredenheid van de cliënten. In 2015 steeg het aantal geregistreerde gebruikers ver boven de initiële verwachtingen uit. Sinds januari is het aantal app-gebruikers bijna verdubbeld: van 87.506 tot 158.584.

Alle nieuwe functionaliteiten voor zowel het Internetbankieren als de mobiele app worden afgetoetst met cliënten en kantoorhouders. Hun waardevolle feedback wordt gebruikt om de gebruikerservaring verder te verbeteren.

5.3.4 Beleggingshuis

De strategische keuze voor verdere digitalisering en een omnikanaalsbeleving voor de cliënt brengt ook de nood met zich mee om de adviesrol van Argenta’s kantorennet te maximaliseren. De kwaliteit van dit advies wordt naar een steeds hoger niveau gebracht en omvat diverse domeinen. Binnen het Beleggingshuis situeren zich in hoofdzaak de vermogensstructurering, successieplanning, fiscaliteit,

beleggingen, levensverzekeringen en financiële planning. Het accent ligt op de vermogende gezinnen.

Om in deze sterk veranderende en uitdagende financiële omgeving tegemoet te komen aan de noden en (complexe) financiële levensvragen van vermogende gezinnen, wil het Beleggingshuis zowel kantoorhouders, medewerkers als interne afdelingen laten groeien in de organisatie van advies en verkoop en hen een perspectief bieden naar meer competenties op het vlak van advies over financiële en vermogensvraagstukken. Dit zorgt voor een opwaardering van de cliëntrelatie (*top-of-mind awareness*) en verhoogt het "gezond beleggen", gezien de samenstelling en structurering van een beleggingsportefeuille vaak het antwoord vormt op hogergenoemde vraagstukken.

Het Beleggingshuis ondersteunt het kantorennet hierin op verschillende vlakken. Een team van adviseurs en experts biedt ondersteuning aan de kantoren over de juridische, fiscale, financiële en vermogensrechtelijke situatie van hun vermogende cliënten. De adviseurs doen dit op het terrein en



“De missie van het Beleggingshuis bestaat erin de kantoren te ondersteunen en te versterken in de opbouw van een levenslange vertrouwensrelatie met de meer vermogende gezinnen.”

Els Vanparys

Directeur Beleggingshuis



hebben rechtstreeks contact met de cliënt, dit steeds in aanwezigheid van het kantoor want de bestaande vertrouwelijke relatie tussen kantoor en cliënt blijft cruciaal in de strategie van Argenta. De experts staan in voor onderzoek en ontwikkeling binnen de diverse kennisdomein en bieden ondersteuning op afstand aan de kantoren die zelf al een bepaald kennisniveau bereikt hebben. Een team van trainers zorgt voor de uitbouw van een gespecialiseerd opleidingsaanbod binnen die diverse adviesdomeinen.

Het Beleggingshuis vormt één geheel met de diverse andere initiatieven binnen de commerciële organisatie, zoals:

- coaching in het kader van relatiebankieren;
- diverse opleidingstrajecten;
- uitbouw van de Digitale bank zodat de kantoren kunnen focussen op de cliëntrelatie en op goed persoonlijk advies.



De cliënt staat centraal in het contact met Argenta. Voor men overgaat tot adviesverlening,

besteedt men immers erg veel aandacht aan het leren kennen van de cliënt ('Ken uw cliënt!'). Want productverkoop en -advies, vooral beleggingsproducten, vormen altijd een oplossing voor de behoefte van de cliënt binnen het ruimere kader van zijn totale vermogenssituatie.

Het Beleggingshuis focust dus vooral op de langetermijnrelatie met de cliënt. Argenta wil garant staan voor totaaloplossingen voor het rendabel en veilig beheer van spaargelden en beleggingen. De waarden soberheid en eenvoud staan hierbij centraal. Ook wil Argenta dat doen met een minimum aan risico en met uitgesproken aandacht voor andere dan zuiver financiële aspecten. Argenta wil in eerste instantie de zorgen van vermogende gezinnen wegnemen. Hierbij is het belangrijk om te weten wat hun behoefte is om hierop te kunnen inspelen. Stilstaan bij de zorgen van vandaag biedt immers zekerheid voor de toekomst.

5.3.5 Marketing en communicatie

Het marketingbeleid van Argenta in België wordt centraal aangestuurd vanuit de teams Marketing en Communicatie.

Communicatie en dialoog



Argenta communiceert open over het beleid, de bedrijfsrealisaties en de -resultaten. Het voert de dialoog

met zijn cliënten, personeel, overheid, zijn omgeving en andere relevante stakeholders. Zo wil het de betrokkenheid van de cliënten en medewerkers bij het bedrijfsbeleid verhogen.

Ook wil Argenta dat zijn medewerkers als één team samenwerken in een aangename en transparante sfeer. *To the point* en duidelijk. Dat zie je ook in de praktijk: open ruimtes waar je elke medewerker probleemloos kunt bezig zien en aanspreken.

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

Argenta's marketingbeleid in België

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

De vernieuwing van Argenta's Internetbankieren en de website, net als de nieuwe functionaliteiten in de app Argenta Bankieren zijn vanzelfsprekend een extra boost voor Argenta's imago.



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

In 2015 stonden 'De Gezondste bank' en 'Gezond beleggen' centraal, met onder meer een affichecampagne in drie golven die opviel in het straatbeeld en twee reclamegolven op populaire radiostations.

Lokale nabijheid is een kernwaarde van Argenta. In 2015 zette Argenta dit nog extra in de verf als partner van de zomerse concertreeks PopUp Live op tv-zender één, met een opvallende aanwezigheid en animatie op acht locaties in heel Vlaanderen. Daarnaast was Argenta ook partner voor de Running Tour, een 15-tal stadslopen in heel België, georganiseerd door Golazo. Hiermee benadrukt het nogmaals volledig op 'gezondheid' (in al zijn aspecten) te willen inzetten. In totaal mocht de Running Tour 67.300 lopers ontvangen en kwamen er 160.000 fans supporteren.

Met de campagnes heeft Argenta zowel naar bestaande als toekomstige cliënten gecommuniceerd over het gezonde en duurzame karakter van Argenta als bank en verzekeraar.

5.3.6 Beheer & Kwaliteit



De vier teams binnen de directie Beheer en Kwaliteit zorgen er samen voor dat het kantorennet blijft tegemoet komen aan de noden van Argenta's cliënten en klaar is voor de toekomst in een steeds veranderend landschap. Hierbij moet zowel rekening gehouden worden met de commerciële uitdagingen als met veranderingen in het wettelijke kader.

Het team Vestigingen zorgt voor de aansturing en uitvoering van de vestigingsplannen, wijzigingen binnen het net op vlak van kantoorleiding, portefeuilles en panden. De pandennegotiators stimuleren tot een uniforme Argenta-identiteit binnen alle kantoren en de veiligheidscoördinator waakt over een veilige werkomgeving.

Het team Kantooradministratie verzorgt de ondersteuning van de kantoren doorheen hun hele levenscyclus. Die begint bij de correcte opstart van een agentschap, omvat opmaak en beheer van gerelateerde documenten zoals de Handelsagentuurovereenkomst en het FSMA-dossier, en eindigt pas bij de stopzetting van de samenwerkingsovereenkomst.

Het team Kantoorperformantie waakt over de rentabiliteit van het net, het kantoor, het product en de cliënt. Op die manier krijgt men een correct beeld van de commerciële prestaties en samenstelling van de portefeuille.



In 2015 werd het team Opleiding en Certificering opgericht binnen de directie. Dit team streeft ernaar om de kantoorhouders en hun medewerkers zo op te leiden dat zij hun cliënten optimaal kunnen adviseren.

De directie zette dit jaar grote stappen in maturiteitsverhoging en procesoptimalisatie. Zo besteedde ze aandacht aan de accuraatheid en de centralisatie van gegevens, zodat de kwaliteit van rapportering toenam. Ook verzamelde en consolideerde ze gegevens om te voldoen aan nieuwe informatiebehoeften. Verschillende processen werden onder de loep genomen, beter ingepast in de dagelijkse werking en in teamverband verbeterd. In de toekomst wil de directie dit verbetertraject op vlak van maturiteit en procesfocus verderzetten en zichzelf blijvend evalueren en optimaliseren.

5.3.7 Productmanagement

Productmanagement heeft als missie alle door Argenta gecommercialiseerde bestaande en nieuwe bank- en verzekeringsproducten te ontwikkelen, beheren en bewaken op technisch, financieel en juridisch vlak.

De directie is verantwoordelijk voor het proactief beheer van de producten, inclusief de nazorg. Hierbij

moet ze rekening houden met de trends van de markt en de behoeften van de cliënten. Ze werkt nauw samen met de commerciële organisatie en ontwikkelt creatieve oplossingen om de cliëntentevredenheid te verhogen en het marktaandeel van haar producten te maximaliseren binnen de marges van beoogde rentabiliteit en aanvaarde risico's. De directie wordt bij Argenta in België centraal aangestuurd om de synergie tussen de bank en de verzekeraar te optimaliseren.

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



In 2015 lag de focus op standaardisering van de beslissings- en reviewprocessen van de producten (PARP: *Product Approval and Review Process*). Zo worden de producten van Argenta permanent afgetoetst aan de behoeften van de cliënten. Daarnaast werd 2015 gekenmerkt door de implementatie van een hele resem nieuwe wetgevende initiatieven, met impact op zowel bank- als verzekeringsproducten.



Directie Productmanagement



Nadruk op advies en belang van de cliënt

Vanuit de langetermijnrelatie met de cliënt worden beleggingsproducten in België steeds aangeboden na een adviesgesprek. Daarbij vertrekt Argenta vanuit de behoefte van de cliënt, de zogenaamde sleutelmomenten in zijn leven. Om nog beter te kunnen inspelen op de behoeften en verlangens van de cliënt, werd de vragenlijst van het beleggersprofiel aangepast. Adviesgesprekken gaan verder dan productverkoop en -advies. Er wordt immers vertrokken vanuit de behoeften en verlangens van de cliënt.

Cliënten kunnen ook een beroep doen op de expertise rond fiscaliteit, vermogensoverdracht en successieplanning. Hieraan wordt tegemoet gekomen door de directie Beleggingshuis.

Argenta wil geen commissiegedreven arbitrages in zijn verkoopsnet en ziet daarop toe via diverse

controles en een gezonde commissiestructuur. Maandelijks wordt ook de MiFID-score per kantoor aangeleverd om na te gaan in welke mate de kantoren compliant werken.

Argenta Assuranties kent een laag afkooppercentage, een indicatie voor kwalitatief correcte verkoop. Gemiddeld is de afkoop minder dan 1,5 % voor fiscale en niet-fiscale spaarpolissen (tak 21 en tak 23). De concurrentiële winstdeling, de lage marktrente voor alternatieve beleggingen en de goede solvabiliteit ondersteunen de lage afkoop mee.

Toegankelijkheid van de producten

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

Aantal in duizendtallen

Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	België 2013	België 2014	België 2015	Nederland 2013	Nederland 2014	Nederland 2015
	Aantal zichtrekeningen	997	1.033	1.071			Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.234	1.239	1.250	120	137	145
Sparen en betalen	Aantal pensioenspaarrekeningen	117	131	148			Niet in aanbod
	Aantal abonnementen internetbankieren	544	592	619	124	135	144
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.302	1.409	1.493			Niet in aanbod
Beleggen	Aantal effectenrekeningen	123	133	143			Niet in aanbod

Versterken van cliëntenbeleggingen met impact op de maatschappij

In lijn met de eigen langetermijnvisie biedt Argenta fondsen met een langetermijnhorizon aan. Argenta heeft een aantal principes bepaald voor 'Gezond sparen en beleggen'. Gezond beleggen bij Argenta is de juiste verhouding zoeken tussen beschikbaarheid, zekerheid en rendement. Meer informatie vindt u op <http://gezondbeleggen.be/>.

Voor de samenstelling van de eigen fondsen voert Argenta steeds een screening uit op basis van een lijst met uitsluitingscriteria op sociaal en ecologisch vlak. Er mogen geen investeringen worden gedaan die gelinkt zijn aan verarmd uranium, clusterbommen, antipersoonsmijnen of witte fosfor, of die inbreuken inhouden op wapenembargo's of op milieu-, mensen- en arbeidsrechten. Daarnaast probeert Argenta 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.

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

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

groei op lange termijn. Vergeleken met 2014 is dit fonds eind 2015 met bijna 10 miljoen euro gegroeid.

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

Gezond beleggen

Argenta Spaarbank – Beleggingsfondsen

Activa onder beheer in miljoen euro	2013	2014	2015		2013	2014	2015
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	256,4	444,3	681,1	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	18,4	55,3	97,5
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	1.620	2.040	2.603	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	10,1	22,3	31,8

Argenta Assuranties - Beleggingsverzekeringen

Activa onder beheer in miljoen euro	2013	2014	2015		2013	2014	2015
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	155,2	262,4	442,8	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	3,7	20,4	55,8
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	487,1	712,8	1.005,6	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	3	9,5	15

Wijzigingen in producten

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

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



5.3.8 Contact Center

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

Contact Center

Het inkomend volume op het Contact Center was in 2015 aanvankelijk relatief stabiel waardoor de bereikbaarheid onder controle was. Door de vernieuwing van Argenta's Internetbankieren in november ontstond er een toevloed aan contacten. Bijgevolg liepen de wachttijden tot het einde van het jaar op. In totaal ontving het Contact Center in 2015 meer dan 350.000 telefonische oproepen en bijna 70.000 e-mails.

Om cliënten een goede service te bieden, moet het Contact Center nauw samenwerken met heel wat directies binnen Argenta, voornamelijk de directies Bankieren, Sparen & Beleggen, Lenen en Verzekeren. Een aantal initiatieven werd gelanceerd om de samenwerking nog verder te verbeteren. Zo ondersteunt het Contact Center deze directies rond

de vorm van gesproken en geschreven communicatie, terwijl deze directies op hun beurt het Contact Center intensiever gaan begeleiden op vlak van inhoud. Door al deze directies op hetzelfde telefonieplatform te brengen, kan er ook een end-to-end zicht gevormd worden op de bereikbaarheid vanuit klantperspectief. Deze initiatieven werden gestart in 2015 en zullen ook in 2016 verdergezet worden.



Het Contact Center organiseert regelmatig kwaliteitsbevragingen na gesprekken met cliënten en kantoren, met als doel de evolutie in klantbeleving waar te nemen en waar nodig bij te sturen. Cliënten uitten zich in 2015 met een gemiddelde score van 8,6 meer tevreden dan in 2014, toen de gemiddelde score 8,4 was. Ook kantoren waren tevreden met de service die ze op het Contact Center ontvingen en gaven net als vorig jaar een gemiddelde score van 8,8.



Contact Center

Personenbeheer

Argenta wil een langetermijnrelatie opbouwen met zijn cliënten – ook over generaties heen. Het overlijden van een persoon is voor nabestaanden een moeilijk moment. Bovendien komen er heel wat financiële en administratieve verplichtingen bij. Om nabestaanden nauwer bij te staan, nam de afdeling Nalatenschappen in 2015 verschillende initiatieven. Zo werden IT-systemen verbeterd om doorlooptijden in dossierverwerking in te korten, werd een leidraad voor kantoren ontwikkeld om niet alleen de administratieve verplichtingen kwalitatief af te handelen, maar ook om het gesprek met de erfgenamen aan te knopen en werden de eerste stappen genomen in de uitrol van een praktische opleiding voor het kantorennet.

In het kader van witwaswetgeving en het 'Ken uw cliënt'-principe moet Argenta net als alle financiële instellingen beschikken over voldoende identificatiegegevens van haar cliënten. Een correcte identificatie beschermt de cliënt onder meer voor fraude door derden. Voor heel wat cliënten ontbrak echter de geboorteplaats in de personendatabase. In 2015 ondernam de afdeling Cliëntidentificatie actie om dit voor al deze cliënten aan te vullen zodat een correcte identificatie steeds mogelijk is.

Op het einde van 2014 startte Personenbeheer met een coachingcyclus waarbij elke medewerker op frequente basis persoonlijke feedback ontvangt. Als gevolg zag men in 2015 niet alleen de groei van medewerkers, maar ook een betere kwaliteit in dienstverlening.



5.4 Financiën

5.4.1 Accounting & Reporting

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

Tijdens het jaar zorgen ze er stelselmatig voor dat de boekhouding van de Belgische entiteiten maandelijks conform de interne en externe termijnen wordt afgesloten en dat alle cijfers op enkelvoudig en geconsolideerd niveau tijdig en correct worden verstuurd naar de toezichthouder(s). Het begin van het jaar staat hierbij ook in het teken van de jaarafsluiting, de controle door de revisoren en de opmaak van de jaarrekeningen en jaarverslagen.

De laatste jaren worden alle teams geconfronteerd met een toevloed aan nieuwe wetgeving. Hiervoor lopen verschillende projecten of worden ze nog opgestart om hieraan te voldoen. Hiernaast hebben alle andere projecten bij Argenta (waaronder bijvoorbeeld Digitale bank in Nederland en in België) een impact op de directie omdat alle cliëntentransacties uiteindelijk weerspiegeld moeten worden in de boekhoudkundige cijfers.

De directie is als gevolg hiervan geëvolueerd naar een meer projectgeoriënteerde afdeling waarvoor ook andere competenties nodig zijn. Tot op heden werd deze overgang heel succesvol uitgevoerd door alle aanwezige medewerkers.

“Sinds de ECB de overkoepelende toezichthouder werd voor de Argenta Groep, is het aantal rapporteringen enorm toegenomen. Door de flexibiliteit en gedrevenheid van alle Finance-medewerkers kon hieraan worden voldaan.”

Willy Schalk

Directeur Accounting & Reporting

Het jaar 2014 stond in het teken van de installatie van een robuuste nieuwe boekhoudapplicatie, de fundering voor de toekomst. In 2015 werden onder meer alle nieuwe functionaliteiten in die applicatie ingebed en startte de directie met het 'in heel strikte deadlines' rapporteren van de nieuwe vereisten die opgelegd worden door de Verordening (EU) 575/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 *betreffende prudentiële vereisten voor kredietinstellingen en beleggingsondernemingen*, gekend onder de Engelse benaming *Capital Requirement Regulation* (CRR) en Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 *betreffende de toegang tot en de uitoefening van het verzekerings- en herverzekeringsbedrijf*, gekend onder de Engelse benaming Solvency II.

In het najaar doorliep de directie ook een impact- en assessmenttraject voor de implementatie van nieuwe IFRS-boekhoudnormen (*International Financial Reporting Standards*). Tijdens de opleidingen en workshops over deze IFRS 9 (over de werkwijze en het aanleggen van waardeverminderingen voor financiële instrumenten) en IFRS 4 (over onder meer de waardering van verzekeringscontracten) waren ook andere directies betrokken.

Met de ECB als overkoepelende toezichthouder voor de grootste Europese banken werd de rapportering nog uitgebreid en zal ze verder geüniformiseerd worden op Europees niveau. In 2015 kon de directie steeds voldoen aan alle bijkomende vragen en kwam de flexibiliteit en gedreven inzet van alle Finance-medewerkers duidelijk in beeld.

5.4.2 Financieel Management

De directie Financieel Management bestaat uit de afdelingen Financiële Planning & Analyse (FP&A), Asset & Liability Management (ALM) en Kredietrisicoanalyse (CRA) van de beleggingsportefeuille.

Ze volgt de evolutie rond kapitaalvereisten van nabij op en neemt in dat kader de nodige initiatieven ter ondersteuning van de snel evoluerende kapitaalverplichtingen. Als gevolg van de omzetting van de BRRD in onze nationale wetgeving en de daaruit voortspruitende verwachting dat banken zullen moeten voldoen aan bepaalde minimale eigenvermogensvereisten (de zogenaamde MREL, ofwel *minimum requirement for own funds and eligible liabilities*), zal in de loop van 2016 gestart

worden met de uitgifte van instrumenten die hieraan tegemoet komen.

Ten slotte verzorgt Financieel Management de informatieverstrekking aan het ratingagentschap Standard & Poor's.

FP&A (Financiële Planning & Analyse)

FP&A staat in voor actuele, nauwkeurige en duidelijke managementinformatie binnen Argenta. Niet alleen aan het directiecomité en de raad van bestuur, maar ook aan de verschillende directies binnen Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

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

Jaarlijks stelt de directie een businessplan op met vooruitzichten voor de komende jaren op vlak van portefeuilles, resultaat en ratio's binnen een gedefinieerd strategisch en macro-economisch kader. Maandelijks vergelijkt ze dit plan met de actuele cijfers en analyseert en duidt ze daarbij eventuele afwijkingen. Op basis hiervan wordt ook het gedetailleerde budget voor het komende jaar opgesteld. Hierbij gaat veel aandacht naar de opvolging van de kosten.

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

ALM (Asset & Liability Management)

Marktrisicobeheer en Liquiditeitsbeheer worden bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België in eerste lijn centraal aangestuurd vanuit de afdeling ALM. Daarnaast worden de kapitaalratio's van nabij opgevolgd.

- **Marktrisicobeheer** omvat voornamelijk het beheer van het zuivere renterisico op basis van de marktwaarde- en nettointerestinkomen-gevoeligheid van de reële cashflows bij bepaalde renteschokken;
- **Liquiditeitsbeheer** is het beheer van het financieringsliquiditeitsrisico, het risico op een negatieve verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van de onmogelijkheid



- om de nodige funding aan een gepaste prijs aan te trekken. Het gaat ook om het beheer van het marktliquiditeitsrisico, of het risico op negatieve verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van de onmogelijkheid om activa binnen een korte tijdsspanne en aan een gepaste prijs (tijdelijk) te verkopen omdat de marktomstandigheden ongunstig of ontwricht zijn;
- Om een gezonde risico/return-relatie na te streven, op zowel balans- als productniveau, wordt vanuit ALM ook een FTP (*Funds Transfer Pricing*) gerapporteerd aan Pricingcomités, die een markt- en liquiditeitsrisiconutraliserende vergoeding inbouwt in producttarieven;
 - Argenta moet op elk moment aan de kapitaalratio's voldoen en streeft naar een gezond evenwicht tussen zijn doelstellingen en de prudentiële vereisten door:
 - op elk moment minimaal te voldoen aan de eisen van de toezichhouders;
 - te voldoen aan zelf opgelegde aanvullende eisen vanuit het risicoappetijtframework;
 - efficiënt kapitaal te beheren en toe te wijzen met het oog op een structurele rendementsoptimalisatie en om de groei-doelstellingen te faciliteren;
 - de A-kapitaalvereisten van Standard & Poor's na te streven voor Argenta Spaarbank (via ICAAP 99,90 %).

CRA (Kredietrisicoanalyse)

De afdeling CRA beheert het kredietrisico van de beleggingsportefeuille van Argenta en/of zijn dochtervennootschappen. Haar belangrijkste doelstellingen zijn ervoor te zorgen dat elke positie van de effectenportefeuille een analyse ondergaat, die resulteert in een interne rating (die minstens jaarlijks wordt herbekeken) en dat alle bewegingen in die ratings en outlook, en marktsignalen tijdig worden gecommuniceerd, in het bijzonder de *downgrades*. Deze communicatie gebeurt zowel in het *Asset and Liability-comité* (hierna **Alco**) als in het Ratingoverleg, dat daarvoor werd opgericht.

Het kredietrisicobeleid voor kredieten aan retailcliënten wordt geleverd door de directie Kredietrisicobeleid.

De processen zijn gebaseerd op het *Model Management Governance Framework* (hierna **MMGF**) en werden goedgekeurd door de NBB wat de portefeuilles betreft die beleggen in banken, corporates, vastgoed en structured products.

Een sterke nadruk wordt hierbij gelegd op de onafhankelijke tweedelijnscontrole van Risk en de betrokkenheid van Audit en Validatie.

Voor de posities op (centrale, regionale en lokale) overheden wordt een ratingmodel voor intern gebruik toegepast (investeringsbeslissingen, portefeuillemonitoring en ICAAP/ORSA).

Tenslotte zijn ook hier permanente training en vorming belangrijke aandachtspunten die zowel de betrokken medewerkers als de onderneming ten goede komen.

5.4.3 Treasury & Investment Management

In 2015 werd Treasury & Investment Management in een aparte directie ondergebracht. Die centraliseert de niet-retail business van zowel Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties. De fundamenten rusten op 2 pijlers. Enerzijds staat het in voor het beheer van de eigen effectenportefeuille. Op basis van een conservatieve investeringspolitiek en een focus op diversificatie wordt er gestreefd naar een optimale risico/return-balans voor de aangetrokken gelden die niet binnen de hypotheekportefeuille gebruikt worden.



De tweede activiteit is de uitbouw van de kredietverlening aan lokale overheden. Na het finaliseren van de marktstudie en het op de rails plaatsen van de nodige investeringsprojecten, heeft Argenta voor deze activiteit hoge verwachtingen voor de toekomst. Deze nieuwe activiteit zal helpen om onze lokale verankering te verstevigen en bestaande kennis/infrastructuur te optimaliseren.

De portefeuille met kredietverlening aan lokale overheden is in volle opbouw. Een van de eerste dossiers was de financiering van het zwembad te Hoogstraten, in samenwerking met Sportoase. Dit complex werd officieel geopend in januari 2016.





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

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

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

investeringsplannen. In 2015 werd 70 % van de spaargelden en verzekeringscontracten van de gezinnen terug gebruikt voor leningen aan gezinnen.

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

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

Argenta	2013	2014	2015
Spaargelden en verzekeringscontracten gezinnen²			
In miljoen euro	33.425	34.814	36.051
In % van het totale vermogen	94 %	92 %	93 %
Leningen aan cliënten, voornamelijk gezinnen			
In miljoen euro	22.256	23.790	25.088
In % van de spaargelden en verzekeringscontracten	67 %	68 %	70 %
In % van totaal activa Argenta	63 %	63 %	65 %
Herbelegging Belgische staatsleningen (*)			
In miljoen euro	5.523	4.258	3.133
In % van de spaargelden en verzekeringscontracten	16 %	12 %	9 %
In % van totaal activa Argenta	15 %	11 %	8 %
Herbelegging staatsleningen andere landen			
In miljoen euro	1.459	1.539	2.072
In % van de spaargelden en verzekeringscontracten	4 %	4 %	6 %
In % van totale activa Argenta	4 %	4 %	5 %

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

Uit de bedragen in miljoen euro opgenomen in bovenstaande tabel blijkt dat 84 % van de spaargelden en verzekeringscontracten van gezinnen door Argenta wordt herbelegd in leningen aan cliënten en staatsleningen of leningen aan regionale overheden en publiek-private samenwerkingen (t.o.v. 85 % in 2014).

Zoals blijkt uit de bovenstaande tabel namen de investeringen in overheidspapier verder af ten voordele van de leningen aan gezinnen.

Herbeleggingen zijn onderworpen aan strikte regels. Zo wordt er hoofdzakelijk geïnvesteerd in een gediversifieerde portefeuille van effecten met een hoge kredietkwaliteit (*investment grade*) en investeert Argenta niet in exotische instrumenten. Speculatieve transacties om op korte termijn winst te genereren (*trading*) zijn niet toegelaten. Alle herbeleggingen gebeuren in euro; er is dus geen wisselkoersrisico.

² Dit bedrag betreft de ingezamelde gelden op balans. Daarnaast trekt Argenta ook nog gelden aan voor bancaire fee-producten. Deze gelden worden niet door Argenta maar door het fonds verder geïnvesteerd.

5.5 Informatie- en Communicatietechnologie

Begin 2015 werd de directie ICT gereorganiseerd. De afdeling Operaties werd een entiteit die verantwoordelijk is voor een vlotte, efficiënte en kwalitatieve oplevering van alle wijzigingen aan de IT-systemen. Een tweede entiteit legt de focus op risicobeheersing, partnermanagement en compliance/controlling. Een derde werkt de ICT-architectuur uit en bewaakt ze.

De beschikbaarheid van de systemen ging er, conform de *Key Performance Indicator*, met 20 % op vooruit. Zowel de ongeplande (vanwege incidenten) als de geplande (vanwege onderhoud) onbeschikbaarheid van de systemen nam af met respectievelijk 27 % en 46 %.

De gemiddelde algemene tevredenheidsscore is gestegen van 6,9 in 2014 naar 8,1 in 2015. Een van de factoren die deze significante vooruitgang mee bepaalt, is het *First Time Right*-percentage dat evolueerde van 59 % naar 74 %.

Hand in hand met de reorganisatie zette men in 2015 in op het beheersen en terugdringen van de risico's in de volgende domeinen: *business continuity*, *disaster recovery*, wijzigingenbeheer, toegangsbeveiliging, beveiliging bestandsuitwisseling en opvolging back-ups.

De security-infrastructuur werd hernieuwd. Hierdoor is er een betere controle op de toegangsbeveiliging in functie van de doelgroep (medewerkers, kantoren, cliënten, partners).

Eind 2015 werden een aantal pilootkantoren voorzien van een nieuwe infrastructuur. Een volledige uitrol is gepland voor het eerste semester 2016.

Samen met de financiële directies leverde ICT talrijke wettelijke rapporteringen, waaronder de Solvency II-rapportering voor Verzekeringen en de eerste internationale automatische uitwisseling van gegevens aan de Verenigde Staten van Amerika (de zogenaamde 'Fatca'), tijdig op. Ook voerde ICT diverse functionele verbeteringen aan de Procurement-tool en andere modules in de Oracle *e-business suite* door.

In november 2015 werden Argenta's Internetbankieren en de website vernieuwd. Naast een moderne look & feel en een uitbreiding van de functionaliteit is het onderliggende platform ook veiliger en flexibeler. De app Argenta Bankieren kreeg ook drie grote updates.

In de producttoepassingen noteren we opleveringen voor tak 44, woonbonus, hospitalisatieverzekering en levensverzekeringen, naast investeringen in de vernieuwing van de toepassingen voor Sparen, Betalen en Lenen.



“Argenta heeft als Europese speler in 2015 op diverse vlakken een substantiële vooruitgang geboekt. Dit mede dankzij belangrijke realisaties van ICT. Ook in 2016 zal ICT blijven inzetten op vernieuwing om voor Argenta meerwaarde te creëren en te streven naar de beste service voor onze cliënten.”

Dirk Van Dessel
CIO

6. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank

Argenta Spaarbank vormt samen met het bijkantoor in Nederland en Argenta Asset Management de Bankpool van Argenta.

6.1 Bankieren, Sparen en Beleggen

Argenta Spaarbank kende in 2015 in België opnieuw een goed jaar. Zowel het aantal cliënten als de globale inflagen stegen.

6.1.1 Dagelijks Bankieren

Naast de persoonlijke aanpak die de Argenta-kantoorhouder biedt, en die de cliënten nog steeds appreciëren, zijn de digitale kanalen als aanvulling op de service van het kantoor niet meer weg te denken.

Argenta zet duidelijk in op deze omnikanaalsaanpak, waarbij de cliënt zelf zijn kanaal kiest voor het uitvoeren van bepaalde transacties.

Midden 2015 mocht onze app Argenta Bankieren haar eerste kaarsje uitblazen. Het eerste jaar mag zeker als een succes beschouwd worden. De app werd zeer snel opgenomen en het gebruik ervan ligt op sommige momenten even hoog als het Internetbankieren via pc of laptop. Cliënten appreciëren vooral het gebruiksgemak van de app, wat een essentiële vereiste is bij verrichtingen die via dit kanaal aangeboden worden. In de *Apple App Store* en *Google Play Store* kreeg hij dan ook heel goede beoordelingen.

Uiteraard werd de app verder ontwikkeld in 2015, en kreeg hij nieuwe functionaliteiten waardoor de cliënt een nog beter zicht kreeg op zijn betaalverrichtingen vanop zijn smartphone of tablet. Ook voor 2016 staan er nog mooie evoluties gepland.

Deze omnikanaalsaanpak en (digitale) evolutie, in combinatie met de gratis zichtrekening, deed ook in 2015 weer heel wat mensen kiezen voor Argenta. Het aantal zichtrekeningen steeg met 5,45 %. Het aantal betaalkaarten (zowel debet- als kredietkaarten) steeg tot meer dan 1,5 miljoen stuks. Het aantal abonnementen Internetbankieren/app Argenta Bankieren bleef mooi doorgroeien (+ 4 %).

Achter de schermen speelt Argenta ook zijn rol om samen met andere banken het Belgische (en Europese) betaalverkeer verder te optimaliseren en om de cliënt een zo naadloos mogelijke betaalervaring te bieden.

6.1.2 Trends rond sparen

België

De spaartrend van 2014 zette zich verder in 2015. De Belgische spaarquote bleef, zoals de NBB verwachtte, op een vergelijkbaar niveau van ongeveer 12,5 % van het beschikbaar inkomen. Liquide deposito's behielden hun belangrijke plaats in de samenstelling van de financiële activa van particulieren. De rentetarieven bleven verder dalen onder invloed van de lage marktrentevoeten. De interbancaire rente op korte termijn zakte verder tot onder het nulpunt. De langetermijnrente kende een korte opstoot in mei, maar bleef neerwaarts gericht onder invloed van de macro-economische ontwikkeling en de doorgedreven kwantitatieve versoepeling in de Eurozone.

Het lage niveau van de langetermijnrente, gecombineerd met het verschil in roerende voorheffing, zorgden ervoor dat particulieren ook in 2015 afkerig bleven ten opzichte van vastrentende termijnproducten. Als gevolg hiervan zagen financiële instellingen, inclusief Argenta, hun portefeuille termijnproducten verder afnemen ten voordele van de spaardeposito's. Deze trend was in 2015 minder uitgesproken dan de vorige jaren. Doordat de portefeuille termijnproducten al sterk was afgenomen, kwamen in 2015 minder deposito's op vervalddag dan voorheen.

Ook in 2015 zagen consumenten beleggingsfondsen en- verzekeringen als aantrekkelijk alternatief voor de laagrentende spaarproducten. Het historisch lage niveau van de risicovrije rente en de goede beursresultaten van de afgelopen jaren ondersteunden de populariteit van deze producten.



Nederland

Halfweg 2012 schakelde het bijkantoor in Nederland om naar een direct internetkanaal (Sparen Direct). Daardoor kon men in Nederland Argenta-cliënt worden zonder enige tussenkomst van een intermediair. Sinds eind 2015 verstrekt Argenta Nederland alleen nog spaarproducten via dit online kanaal en kan men geen cliënt meer worden door tussenkomst van een adviseur.

In totaal werden 6.747 nieuwe spaarcliënten aangetrokken en 11.956 nieuwe rekeningen geopend. Zowel nieuwe als oude cliënten zorgden in 2015 voor een aangroei van 210.339.748 miljoen euro aan spaargelden. Het resultaat is een totaal saldo van 2.322.339.987 euro aangetrokken gelden.

Argenta Nederland blijft voor sparen de ambitieuze maar geleidelijke groei doelstellingen verder zetten. Maar om concurrentieel te blijven qua dienstverlening, moet het zowel op het vlak van digitalisering als op het vlak van online marketing inspanningen doen.

Wijzigingen gamma spaarproducten

Thematische Volkslening

Vanaf begin 2014 konden particulieren bij Argenta intekenen op termijndeposito's geopend in het kader van de wet van 26 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake de thematische volksleningen. Eind 2015 stopte Argenta met het aanbieden van de thematische volkslening. De afschaffing van het fiscaal voordelige statuut van het product, de wettelijk beperkende voorwaarden, de matige belangstelling en het streven naar een eenvoudig productaanbod lagen aan de basis van deze beslissing. Bovendien worden de in aanmerking komende projecten ook gefinancierd met andere gelden.

Spaarrekening met derdenbeding

Sinds juni 2015 is het mogelijk een contract derdenbeding te koppelen aan een gereglementeerde spaarrekening bij Argenta. Met een dergelijk contract is het mogelijk te sparen op een rekening op eigen naam ten voordele van een derde.

Kasbons

In maart 2015 stopte Argenta met het aanbieden van kasbons. Met de upgrade van de functionaliteiten van de termijndeposito's, waren beide producten heel gelijkaardig geworden. Omwille van het streven naar een eenvoudig productaanbod, werd gekozen om alleen nog termijndeposito's aan te bieden.

6.1.3 Trends rond beleggingen

De portefeuille van deelbewijzen van ICBE's (Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten), geplaatst voor rekening van cliënten, groeide in 2015 aan met 886,5 miljoen euro of 33 %, tot een totaal van 3,41 miljard euro.

Tot de meest succesvolle ICBE's behoren de pensioenspaarfondsen van Argenta, die beheerd worden door Petercam. In 2015 waren zowel het dynamische als defensieve pensioenspaarfonds de best presterende fondsen in hun categorie. Het uitstekende rendement over lange termijn en een goede aandacht in het distributienet verklaart dit succes.

“Cliënten kozen in 2015 vooral voor gemengde profielfondsen. Het actieve beheer gekoppeld aan een dynamische blootstelling aan onderliggende activa volgens de marktomstandigheden zijn een voordeel voor onze cliënten.”

Directie Bankieren, Sparen & Beleggen





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

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

Ook in 2015 kende pensioensparen een verdere groei. 147.700 cliënten verrichtten een storting voor een totaal bedrag van 92 miljoen euro. Dit zijn 16.400 cliënten meer dan vorig jaar (131.300 in 2014 voor een totaal van 86 miljoen euro). Bij de pensioenspaarverzekeringen liggen de stortingen op hetzelfde niveau als vorig jaar, namelijk 19 miljoen euro. Zowel bij pensioensparen als bij de pensioenspaarverzekering is 14 % van de inschrijvingen afkomstig van mensen jonger dan 30 jaar.



Motor voor particuliere cliënten om rechtstreeks te investeren in de economie

Cliënten kunnen hun geld bij Argenta beleggen in fondsen, obligaties en aandelen. Zo investeren ze in de reële economie. Argenta investeerde in totaal 84 % van de spaargelden in de reële economie. De kantoorhouder selecteert in samenspraak met de cliënt beleggingsproducten, in lijn met het risicoprofiel op basis van een vragenlijst die zij samen invulden.

Productfiches geven de kenmerken weer van de beleggingsproducten. Ze zijn openbaar en beschikbaar op www.argenta.be.

Argenta Fund sicav, een EU geharmoniseerde Instelling voor Collectieve Belegging met een variabel aantal rechten van deelneming naar het recht van het Groot-Hertogdom Luxemburg, wil de beleggers een aantrekkelijk rendement verschaffen door te investeren in een selectie van roerende waarden, daarbij het door de cliënt gewenste risico in acht nemend.

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

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

Argenta Fund sicav en Argenta Fund of Funds sicav zijn beide fondsen onder eigen beheer. Ze worden beheerd door Argenta Asset Management. Eind december 2015 bedroeg het totaal beheerd bedrag 1,422 miljard euro. Een groei van 60,1 % of 533,9 miljoen euro. Het is al het tweede jaar op rij dat deze fondsen een sterke groei laten zien. In 2014 bedroeg de groei 383 miljoen euro. Argenta Spaarbank verdeelt ook deelbewijzen van ICBE's in geleide architectuur. Ze distribueert ICBE's die beheerd worden door Petercam, Carmignac Gestion SA, Edmond de Rothschild Asset Management en GS&P. Door de combinatie van eigen fondsen aangevuld met fondsen van geselecteerde partners gaat Argenta bewust voor een compact maar volledig aanbod.

Argenta Spaarbank verdeelt ook gestructureerde obligaties die worden uitgegeven door Securasset SA. In 2015 waren er vier nieuwe uitgiftes. In totaal werd er voor 41,6 miljoen euro verkocht, inclusief instapkosten. Sinds juni 2015 besliste Argenta om tijdelijk geen gestructureerde producten meer te commercialiseren. De lage markttrente beperkt de ruimte om attractieve gestructureerde producten te kunnen ontwikkelen. Op 31 december 2015 bedroeg de totale portefeuille gestructureerde obligaties 739,4 miljoen euro.

6.2 Lenen

6.2.1 België

2015 was op het vlak van kredietverlening een bijzonder jaar. De aanhoudend lage rentevoeten op de markt leidden tot een ware herfinancieringsgolf. Het percentage interne herfinancieringen bedroeg daardoor niet minder dan 33 % van de totale productie ofwel 900 miljoen euro.

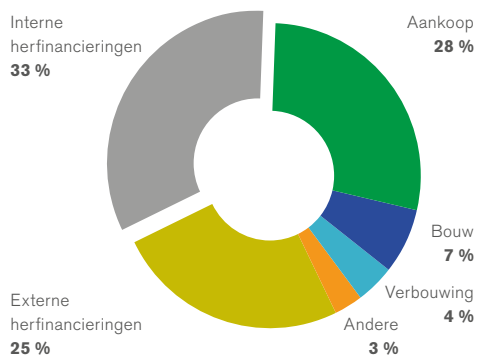
Daarnaast bedroeg de nieuwe productie in 2015 ongeveer 1,83 miljard euro. Samen dus goed voor een totale hypotheekfinanciering van om en bij de 2,8 miljard euro. Dit is beduidend meer dan de 2,2 miljard euro van 2013 en de 1,9 miljard euro van 2014.

De portefeuille woonkredieten groeide in 2015 met meer dan 5 %. Hierdoor overschrijden we de kaap van 9 miljard euro.

25 % van de gerealiseerde kredieten ten slotte is afkomstig van cliënten die hun bestaand woonkrediet hebben laten overnemen door Argenta.

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de verdeling per type kredietdoel.

Kredietdoelen



Wat de productie leningen op afbetaling betreft, bedroeg deze in 2015 ongeveer 35 miljoen euro ten opzichte van 25 miljoen euro in 2014. Dit resulteert in een stijging van 40 %. Argenta's strategie is nog steeds om vooral in te zetten op kredieten die voorzien in de financiële basisbehoefte van cliënten, voornamelijk woonkredieten en in beperkte mate leningen op afbetaling.

6.2.2 Argenta Bijkantoor Nederland

Sinds 1997 verstrekt Argenta Spaarbank hypotheekleningen in Nederland. De Argenta Hypotheek wordt in Nederland aangeboden via ruim 700 onafhankelijke adviseurs van De Hypothekers Associatie, De Hypotheekshop, Huis & Hypotheek, Van Bruggen Adviesgroep, DAK, Welke Financiële Diensten, VCN United Capital en Huismerk.

In 2015 werd voor de eerste maal de Net Promotor Score gemeten bij de adviseurs. Zij kregen de vraag hoe waarschijnlijk het is dat ze Argenta zouden aanbevelen aan cliënten. Dit resulteerde in een NPS-score van + 24,8. Deze bijzonder sterke score, in combinatie met aangereikte verbeterpunten, vormen een basis voor verdere verbeterinitiatieven in 2016.

Om de beheersbaarheid van de hypotheekportefeuille te verhogen en de ICT-infrastructuur minder complex te maken, werden de twee hypotheekportefeuilles, voorheen uitbesteed aan Stater en Quion, in oktober 2015 succesvol gecentraliseerd bij Quion. Quion voert sindsdien voor Argenta Nederland het beheer uit op de totale hypotheekportefeuille. In functie van een meer klantgerichte en kwaliteitsgedreven dienstverlening werd het dienstverleningscontract met Quion heronderhandeld. Dat leidde tot de implementatie van een hechtere operationele samenwerking op basis van prestatie-indicatoren



“De diversificatie van de portefeuille woonkredieten over België en Nederland en de gezonde groei via nieuwe productie heeft ertoe bijgedragen dat de impact van de golf van interne herfinancieringen op de rentemarge beperkt werd gehouden.”

Chris Lambrechts

Directeur Financieel management

die rekening houden met de klantbeleving, de operationele procesprestaties en de datakwaliteit.

In 2015 realiseerde Argenta Nederland een totaal van 1,911 miljard euro aan hypotheekleningen en werd 1,082 miljard euro afgelost. Dit resulteerde in een netto aangroei van 827 miljoen euro op 31 december 2015. Dit resultaat werd bereikt door middel van een stabiel rentebeleid, productaanpassingen, een verbreding van het distributienetwerk, de toevoeging van langere rentevaste periodes en de optimalisering van de mid office.

Hoewel de huizenmarkt opnieuw in de lift zit, blijft de Nederlandse markt bijzondere aandacht vereisen als het gaat over een concurrentieel productaanbod: het signaal is immers dat de pensioenfondsen in de nabije toekomst de strategie blijven handhaven om hypotheekleningen aan te bieden op de Nederlandse markt aan sterke voorwaarden en daarmee de banksector beconcurreren.

Anderzijds kondigden een aantal Nederlandse grootbanken aan dat ze hun productie willen beperken in het kader van de strengere wordende eisen van de toezichthouder, waaronder kapitaalkosten.



7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties

Argenta Assuranties vormt samen met zijn dochtervereniging Argenta-Life Nederland de Verzekeringsspool van Argenta.

7.1 Verzekeren

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

Argenta Assuranties biedt in België een uitgebreid assortiment aan voor particuliere cliënten. Het aandeel van cliënten die zowel cliënt zijn bij Argenta Spaarbank als bij Argenta Assuranties neemt gestaag toe en bedraagt ruim 30 %.

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

Argenta voert frequent testen uit om de degelijkheid te toetsen van de technische voorzieningen, die worden aangelegd om toekomstige verplichtingen te kunnen nakomen. 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 rapporteert conform de *interim measures* omtrent de Solvency II-wetgeving en er is een grote betrokkenheid van het management bij het opstellen van ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), zowel in Nederland als in België.

7.1.1 Levensverzekeringen België

In 2015 groeide de portefeuille verder aan. Niettegenstaande de lagerenteomgeving werd er toch voor ongeveer 225 miljoen euro nieuwe productie gerealiseerd in tak 21. Aanzienlijk, want Argenta Assuranties verkoopt alleen verzekeringen aan particulieren. Net zoals vorig jaar is het Argenta Life Plan de motor achter deze productie. De grootste groei was echter voor tak 23, waar bijna de kaap van 500 miljoen euro aan nieuwe productie gehaald werd. Over een periode van vier jaar verdubbelde onze productie in tak 23.

De productie in leven is het resultaat van Argenta's 'Gezond Beleggen'-strategie, waar blijvend gewaakt wordt over een gediversifieerde portefeuille op maat van de cliënt. Want levensverzekeringen vormen een belangrijke component in de portefeuille van de cliënten omdat ze vaak een antwoord bieden op hun specifieke behoeften. Ze zijn dan ook een onmisbaar element in de adviesgesprekken over vermogensoverdracht en successieplanning. Argenta's kantoorhouders en specialisten kaderen deze contracten steeds meer in een breed adviesgesprek.

De portefeuille van overlijdensdekkingen (schuldsaldoverzekeringen), die in hoofdzaak gerelateerd is aan de verkoop van kredieten door Argenta Spaarbank, kende een stijging van 8 %.

Winstdeling

Voor bepaalde levensverzekeringen, die op 31 december 2015 nog liepen, wordt een winstdeling voorgesteld, mits voldaan wordt aan een aantal criteria.

Voor 2015 werd voor Argenta Life Plan, Argenta-Flexx, Leven Plus en Jeugdsparplan een winstdeling voorgesteld op basis van de volgende verdeelsleutel:

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

Unit	Winstdeling in 2015	Brutorendement in 2015
1,00 % (Kapitaal Plus)	0,25 %	1,25 %
1,60 %	0,60 %	2,20 %
1,70 %	0,50 %	2,20 %
1,80 %	0,40 %	2,20 %
2,00 % (Kapitaal Plus)	0,20 %	2,20 %
2,10 %	0,10 %	2,20 %

Voor Kapitaal Plus gelden dezelfde rendementen behalve voor de recente stortingen aan 1 %, waar de winstdeling beperkt is tot 0,25 %.

Voor units met een gegarandeerde rentevoet van 2,20 % of hoger is het globaal brutorendement over 2015 gelijk aan de gegarandeerde rentevoet voor die unit. Voor deze units is er dus geen winstdeling.

7.1.2 Schadeverzekeringen

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen groeide gestaag verder tot een incasso van 122 miljoen euro.

Eind 2015 kwam het totaal aantal autopolissen op 121.791, een stijging van 5,6 %. Tegenover het aantal cliënten is de penetratie van auto bij Argenta eerder laag.

Ook de brand- en familiale polissen zetten hun groei verder. Dit is vooral te danken aan de sterke groei van de combinatiepolis Verzekerd wonen plus. Deze polis combineert de polis 'Familiale bescherming' met de brandverzekering 'Verzekerd wonen'. Eind 2015 was het totaal aan familiale polissen 98.391, een stijging van 10,3 %. Het totaal aantal brandpolissen einde 2015 bedroeg 149.531, een stijging van 9,4 %. Ondanks forse groeicijfers gold ook hier dat de penetratie van familiale en brand eerder laag is.

Argenta Assuranties is een belangrijke aanbieder van individuele hospitalisatieverzekeringen. De maatschappij volgde in 2015 de consumptie-index om de premies aan te passen.

De schade per polis was in 2015 van hetzelfde niveau als in 2014. Wel werd 2014 negatief beïnvloed door de pinksterstorm, terwijl 2015 gekenmerkt werd door grotere schades in auto, met een lager aantal schadegevallen.

Voor de afhandeling van schadedossiers werkt Argenta samen met Van Ameyde Groep, een gespecialiseerde dienstverlener. Sinds midden 2015 worden ook de schadedossiers in het kader van rechtsbijstand door hen afgehandeld.

Innovatie

Op 20 september 2014 begon Argenta met de implementatie van het innovatietraject voor de behandeling van schadedossiers. Voorop de digitale aangifte voor motorrijtuigen-, brand- en familiale verzekeringen. Hiervoor kan de cliënt een QR-code scannen of de mobiele app op zijn startscherm vastklikken.



Hij kan vooraf een profiel aanmaken – al is dat geen verplichting – en in geval van schade via deze app een mobiele schadeaangifte doen via zijn smartphone of tablet. Ook kan hij op een eenvoudige manier foto's en videobeelden toevoegen. In 2015 werd voor 10 % van de schadeaanvullingen gebruik gemaakt van deze app.



Een belangrijke innovatie is de 'expertise op afstand'.

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

Argenta neemt telefonisch met de cliënt contact op en kan mits zijn toestemming, via zijn smartphone of tablet zijn camera overnemen. Zo kijkt Argenta live mee naar de schade. Aan de hand van instructies kan Argenta zowel audio als video opnemen in het dossier. Op datzelfde moment wordt de schade berekend aan de hand van deze beelden en kunnen de herstelkosten onmiddellijk berekend worden via een speciaal ontwikkelde rekentool. Een onmiddellijke betaling op rekening van de cliënt is dan het gevolg. Dit is mogelijk doordat alle prijzen van materialen en uurlonen in de rekentool zijn opgenomen. In de praktijk kunnen 80 % van de dossiers in aanmerking komen voor deze 'expertise op afstand'.

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

Samen met Van Ameyde streeft Argenta ernaar het schadeproces voor de cliënt steeds verder te optimaliseren. Vandaar dat er eind 2015 een samenwerking werd opgestart met DEKRA voor complexe schadegevallen brand of schadegevallen die qua omvang van die aard zijn dat een expertise op locatie noodzakelijk is.

DEKRA zorgt er onder meer voor dat de expertiseopdrachten altijd worden uitgevoerd door een gecertificeerd expert met voldoende vakkennis en inlevingsvermogen. DEKRA is dus (mee) verantwoordelijk in de keten van dienstverlening en staat in voor een 'snelle' en 'kwaliteitsvolle' expertise.

Voor Argenta is een goede cliëntenbeleving een van de voornaamste doelstellingen van dit traject. Het is bij de afwikkeling van elk schadegeval dan ook een absolute noodzaak om dit objectief te realiseren en het de cliënt in dit proces makkelijker te maken.

Een andere belangrijke doelstelling is vat te krijgen op de doorlooptijd van dit proces. Om dit te bereiken, sloot Argenta Assuranties heel scherpe dienstverleningsovereenkomsten af.

7.1.3 Levensverzekeringen Nederland

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

Vanaf 2013 werd het afsluiten van aflosvrije spaarhypotheken fiscaal ontmoedigd ten voordele van lineaire/annuïtaire hypotheken. Om die reden maakte Argenta-Life Nederland haar product overlijdensrisicoverzekering competitiever om een hoge cross-sellratio te kunnen realiseren met de hypotheken.

De heroriëntatie van Argenta-Life Nederland in 2013 resulteerde in een verdere portefeuillegroei op basis van de overlijdensrisicoverzekering. In 2014 en 2015 werd gefocust op een strikte kostenbeheersing en een meer cliëntgerichte dienstverlening. Het geplande *Straight Through Processing*-automatiseringsproject, om de doorloop- en verwerkingstijd én bijhorende *fulltime equivalent*-kosten significant te reduceren, werd op basis van een rendabiliteitsanalyse stopgezet. In 2015 werd een strategische en tactische denkoefening opgestart die in 2016 tot de nodige

conclusies en daarop gebaseerde actieplannen zal leiden.

In 2015 werd er een premie-incasso gerealiseerd van 52,5 miljoen euro. De technische voorziening bedroeg op 31 december 2015 314 miljoen euro. Dit is een aangroei van ruim 14,2 % ten opzichte van 31 december 2014. Argenta-Life Nederland werd in 2015 geconfronteerd met 18 overlijdens.

7.2 Actuarialaats en Actuariële functie

7.2.1 Actuarialaats

De hoofdbevoegdheden van de directie Actuarialaats zowel voor levens- als schade- en gezondheidsverzekeringen zijn:

- het bewaken van de benodigde rendabiliteit en solvabiliteit van Argenta Assuranties;
- de inbedding van het bewustzijn hierrond binnen Argenta;
- leveren van analyses en aanbevelingen m.b.t. de waarde- en inkomensstabiliteit, kwaliteit van de passiva, kapitaalbeheer, herverzekering en winstdeelname;
- eindverantwoordelijkheid voor de rapportering, binnen haar domein, aan de toezichthouder, de revisor en de Actuariële functie;
- beheer van diverse actuariële modellen voor o.a. Solvency II;
- uitdragen van kennis binnen Argenta Assuranties.

De directie Actuarialaats verleent ook bijstand op actuariële vlak aan diverse directies, onder andere aan de directie Productmanagement in het kader van productontwikkeling, aan de operationele directie Verzekeringen bij complexe dossiers, aan de directie Financieel Management in het kader van het businessplan.

7.2.2 Actuariële functie

De Actuariële functie is een sleutelfunctie die een wettelijke erkenning heeft gekregen in het risico-beheerproces zoals uitgetekend door Solvency II. De actuariële functie verleent aan Argenta Assuranties en Argenta-Life Nederland een onafhankelijk en objectief advies bij het lanceren of wijzigen van verzekeringsproducten, over de rentabiliteit, over de technische voorzieningen, over de herverzekering en over de technische provisies onder Solvency II.



Doel is de effectieve leiding te helpen bij het nastreven van de vooropgezette doelstellingen.

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

Bij Argenta wordt de Actuariële functie uitbesteed aan de firma Everaert Actuaries in de personen van Willy Everaert en Kim Everaert. Voor Argenta-Life Nederland is dat Koen Verbeiren. Het spreekt voor zich dat Everaert Actuaries haar taken kan uitvoeren in volle onafhankelijkheid en objectiviteit. De onafhankelijkheid wordt functioneel ook gewaarborgd door het feit dat de actuariële functie rechtstreeks rapporteert/kan rapporteren aan de raad van bestuur van Argenta Assuranties en Argenta-Life Nederland.



8. Financieel-economisch kader

8.1 Algemeen financieel-economisch kader

Een hoopvolle start ...

De verregaande monetaire stimulansen die de centrale banken wereldwijd hadden doorgevoerd, wekten in de eerste maanden van 2015 nog de hoop op een herstel van de globale economie. In de VS was het monetaire verruimingsprogramma weliswaar al in het najaar van 2014 - volledig volgens de verwachtingen - stopgezet, maar de extreem lage Amerikaanse beleidsrente werd toch nog aangehouden. De eurozone op haar beurt stelde met grote overtuiging een indrukwekkend schema van terugkoop van obligaties in het vooruitzicht.

Ook de Chinese centrale bank volgde een gelijkaardige politiek, met substantiële dalingen van haar beleidsrente en het terugschroeven van de bancaire reserveverplichtingen. Eerst nog uit samenhang met de overige monetaire instanties, maar nadien werden deze maatregelen tegen een versneld tempo doorgevoerd in een doorgedreven poging om de initiële tekenen van een verzwakking van haar eigen economische groei te neutraliseren.

Dit vooruitzicht op een combinatie van volgehouden monetaire stimulansen en verhoogde kansen op een duurzaam economisch herstel zweepte de aandelenmarkten tijdens de eerste vier maanden van het jaar op tot verdere recordniveaus. De CSI 300-index, die de lokale Chinese waarden vertegenwoordigt, kwam hierbij het meest nadrukkelijk in beeld. Die zette zijn al in 2014 ingezette koersklim verder met 40 % in het eerste trimester van 2015. Ook de Europese en Amerikaanse aandelenbeurzen konden in die periode opmerkelijke successen toevoegen aan hun zegetocht, die eind 2011 startte.

Een (bescheiden) economisch herstel in de eurozone

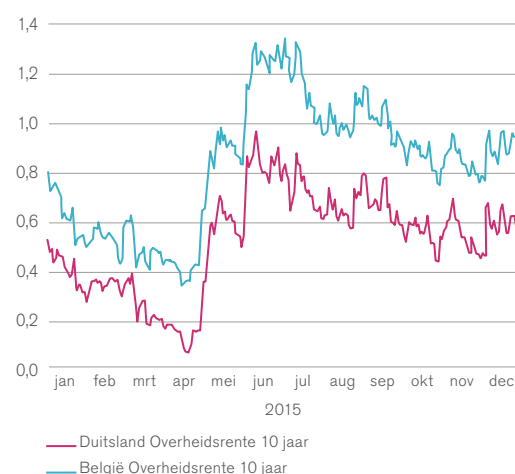
Een hogere verwachte economische groei, zoals het scenario begin 2015 nog liet uitschijnen, impliceert echter ook een stijging van reële rentevoeten en een aantrekkende inflatie, hetgeen bij het begin van het tweede trimester dan ook een abrupt einde stelde



Stefan Duchateau
Adviseur van het directiecomité

aan de indrukwekkende koersklim van lange-termijnobligaties.

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



Bron: Thomson Reuters Datastream

De ECB initieerde wellicht de plotse en scherpe stijging van de langetermijnrente. Want de monetaire verruiming moest de kredietverstrekking in de eurozone doortastend stimuleren door onder meer de alternatieve beleggingen, zoals overheidsobligaties, voor Europese banken zo onaantrekkelijk mogelijk te maken op basis van een heel lage rentevergoeding. De rentedalingen waren voorspelbaar, wat nodig was om tot een dergelijk laag niveau te komen. Dat

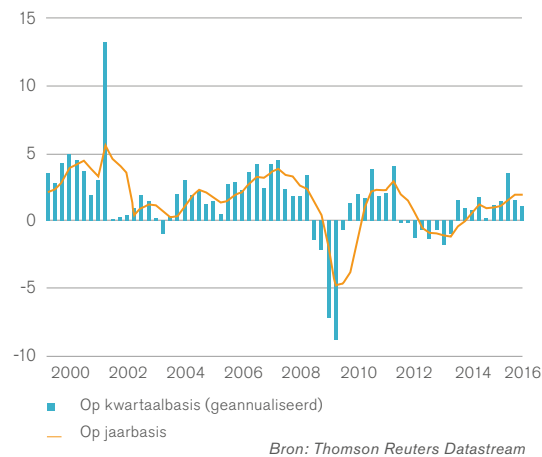


creëerde echter ook een speculatieve opportuniteit. Daardoor nam het winstpotentieel van (risicoloze) overheidsobligaties eerder toe en begonnen de kredietverstrekkingen relatief minder aantrekkelijk te worden. Hierdoor dreigde deze monetaire stimulans haar doelstellingen niet te kunnen bereiken. Door tijdelijke opwaartse schokken van de langetermijnrente toe te laten kon echter op efficiënte manier worden ingegrepen.

Op de geldmarkten werd gelijktijdig de interbancaire rente verder naar beneden gemanoeuvreed. Hiervoor hield de ECB een politiek vol van extreem lage tot zelfs negatieve tarieven van de diverse beleidsrentes. Dat resulteerde uiteindelijk in een toename van de kredietvorming, onder andere in de consumptiekredieten in de eurozone.

Ook de Europese conjunctuurindicatoren kenden een bescheiden heropleving. Ze werden weliswaar afgeremd maar niet gefnuikt door de groeivertragingen in de twee grootste wereldeconomieën en de restrictieve impact die uitgaat van verscherpte kapitaalvereisten in de banksector. Hierdoor kon de groeivoet van het binnenlandse product van de eurozone met enige overtuiging uit de rode cijfers blijven.

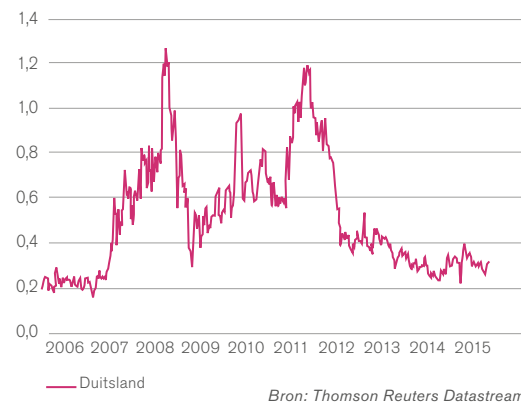
Grafiek: Evolutie van het BBP van de Eurozone op jaarbasis



Het risico dat de eurozone onder het gewicht van de interne economische en budgettaire verschillen tussen de lidstaten zou imploderen, was de eerste maanden van het jaar steeds lager. Dat uitte zich onder meer in het feit dat de rentever verschillen van de staatsobligaties van de vroegere probleemlanden (Spanje, Italië, Ierland en Portugal) stabiliseerden met Duitse overheidsleningen op 10 jaar en er een

verschil kwam tussen de *euroswaprate* op 2 jaar met vergelijkbare plaatsingen in Duits staatspapier. Deze *flight to quality*-premie stabiliseerde rond de precrisisniveaus van 2006.

Grafiek: Rentever schil tussen de euroswaprente en Duitse overheidsobligaties op 2 jaar



De financiële situatie van Griekenland kwam echter steeds nadrukkelijker op de voorgrond, terwijl investeerders op de wereldbeurzen gradueel hun vertrouwen verloren in een globaal economisch herstel. Hierdoor stagneerden de aandelenindices en namen de intra-Europese rentever verschillen toe.

De eerste ontgoochelingen kwamen (eerder onverwacht) van de Amerikaanse conjunctuurbarometers ...

De Amerikaanse conjunctuurindicatoren in de industriële sfeer leverden in deze periode opeenvolgende, teleurstellende vooruitzichten. Die werden echter telkens tegengesproken door de ontwikkelingen in de dienstensector. De groei in de dienstactiviteiten – die hoofdzakelijk gericht zijn op het Amerikaanse binnenland – stond intussen in voor het leeuwendeel van de jobcreatie in de VS. Daardoor werd het werkloosheidspercentage teruggedrongen tot een niveau dat eerder door de Federal Reserve nog werd geassocieerd met het natuurlijke werkloosheidspeil. Vertrekkend vanuit deze hypothese, zou het verdere aantrekken van de arbeidsmarkt ook loonspanningen en inflatie dreigen uit te lokken. Vandaar dat er steeds nadrukkelijker stemmen opgingen binnen de Amerikaanse centrale bank om een einde te maken aan het nultarief van haar beleidsrente.

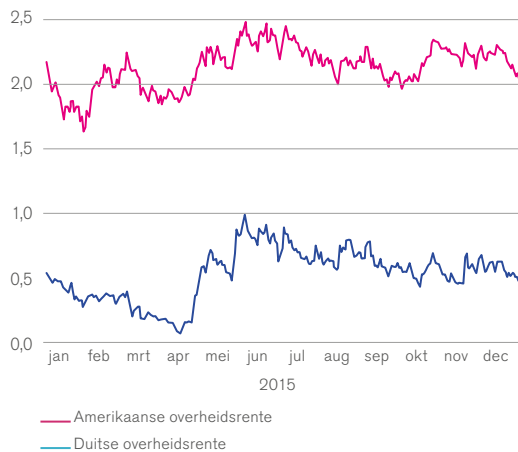
De herinnering aan het monetaire debacle van 2004 - 2005 lag immers nog vers in het geheugen: in een gelijkaardige situatie talmde de Federal Reserve toen te lang met het verhogen



van haar rentetarief omdat er zich op dat moment nog geen loonspanningen leken voor te doen. Maar de Amerikaanse centrale bank moest nadien over een periode van anderhalf jaar 17 opeenvolgende rentestijgingen doorvoeren om de opwaartse loonspiraal af te breken en heeft hierdoor waarschijnlijk mee de voedingsbodem gecreëerd voor de latere crisis in de Amerikaanse vastgoedsector.

In combinatie met de stagnatie van de verwachte Amerikaanse bedrijfswinsten (deels veroorzaakt door de scherpe dalingen van de olieprijsen, die de substantiële energiebedrijven diepgaand impacteerden), de opvallende verdere terugval van de conjunctuurgevoelige koperprijsen en steeds nadrukkelijke berichten over een substantiële groeivertraging in de tweede belangrijkste economie, China, nam de nervositeit in het tweede trimester van 2015 wereldwijd toe op de financiële markten. Gelijktijdig steeg de interesse voor veiliger gewaande Duitse en Amerikaanse overheidsobligaties, die in de voorafgaande maanden een opwaarts pad hadden gekozen onder impuls van afnemende groei- en inflatieverwachtingen en hierdoor een aantrekkelijker, risicovrij rendement.

Grafiek: Rendement op Duitse en Amerikaanse Overheidsobligaties (looptijd 10 jaar)



Het Griekse drama werd nog redelijk goed opgevangen op de financiële markten ...

Midden 2015 werd deze zoektocht naar kwalitatieve, risicoloze beleggingen verder geïntensifieerd door een heftige opflakkering van de Griekse financiële crisis, die zich in eerste fase naar een uitzichtloze patstelling leek te slepen. Uiteindelijk kreeg die een

(voorspelbare maar pas ultiem bereikte) oplossing op basis van een vernieuwde Europese kredietlijn en verscherpte voorwaarden die werden opgelegd aan Griekenland.

De politieke druk die werd gelegd op het zoeken en bereiken van een oplossing binnen de eurozone was bijzonder groot. Landen als Spanje en Italië hadden immers in de voorbije jaren belangrijke besparingsplannen opgelegd aan hun bevolking. Een 'Grexit' zou zonder twijfel opnieuw de druk hebben verhoogd op de schuldpositie van deze landen waardoor een groot deel van deze inspanningen verloren zou zijn gegaan.

De aandelenbeurzen en obligatiemarkten wisten het zenuwslopende pokerspel tussen de eurozone, de Griekse overheid, het IMF en de EU - mits de nodige tussentijdse turbulenties - zonder noemenswaardige averij te doorstaan. Maar onmiddellijk na het bereikte akkoord, dat de aandelenbeurzen in belangrijke mate had moeten doen opveren, bleken de gepubliceerde Chinese conjunctuercijfers zo alarmerend dat deze *relief rally* onmiddellijk werd afgebroken en de winsten beperkt bleven tot de Europese obligatiemarkten, omdat daar zowel de rentetarieven als de spreads terug afnamen.

Maar werd gevolgd door een ontluiserd financieel debacle in augustus ...

De situatie op de financiële markten ontaardde echter volledig midden augustus. Na een resem teleurstellende cijfers uit China, werd toen ook de wisselkoers van de Yuan ten opzichte van de dollar aangepast. Dit laatste bleek slechts een zeer beperkte stap. Die werd daarenboven geïntigeerd door de instanties van het IMF die de kandidatuur van China als reservemunt moesten onderzoeken, maar werd geïnterpreteerd als een paniecreactie van de Chinese overheid om de onmiskenbare terugval van haar exportpositie te keren. Ook de conjunctuurprognoses, zoals onder meer bleek uit het Caixin-rapport, werden overdreven negatief vertaald in termen van een Chinese recessie, terwijl deze indicatoren enkel wezen op groeivertraging.

Deze afkoeling is weliswaar van substantiële orde maar past in belangrijke mate in het opgelegde transformatieproces dat nodig zal zijn om de Chinese arbeidsmarkt af te stemmen op de dramatische demografische terugval. Hierdoor moet de overheid de huidige afstemming op de export van bulkproductie met beperkte toegevoegde

waarde, die de economie zeer kwetsbaar maakt voor de onvoorspelbare schommelingen van de wereldconjunctuur, herpositioneren naar een kwaliteitsgedreven productie met een hogere marge en met meer nadruk op de binnenlandse consumptie.

De economie wordt daardoor enerzijds stabiel en de loonstijgingen die inherent verbonden zijn aan een krimpende arbeidsmarkt, zullen geneutraliseerd worden door een hogere toegevoegde waarde in het productieproces. Wellicht heeft de Chinese overheid de rem op de ontwikkeling van de industriële producten te hard ingetrapt door de impact van haar beleid op globaal vlak te onderschatten.

Waarschijnlijk is de Chinese vertraging echter ook veroorzaakt door de wisselkoers van de Yuan. Die situeert zich sinds 2008 kennelijk op een te hoog peil ten opzichte van haar concurrenten op de wereldmarkten. Een dergelijk muntbeleid past weliswaar zeer goed in een dergelijk transformatieproces, maar de Chinese overheid veronderstelt hierbij dat de toename van de nominale wisselkoers wordt gecompenseerd door productiviteitsverbeteringen.

Een dergelijk mechanisme zou de reële effectieve wisselkoers van China moeten stabiliseren en de economie verder moeten laten opschuiven in de gewenste richting met een hogere toegevoegde waarde op basis van kwaliteitsverbeteringen en een verhoging van de efficiëntie.

Maar dit proces verloopt zeker niet zoals gewenst. De nominale koersstijgingen van de Yuan hebben alleen geleid tot hogere reële effectieve wisselkoersen. Daardoor is de Chinese concurrentiepositie op de (verzwakte) wereldmarkt in belangrijke en onverwachte mate afgenomen. Vandaar dat de Chinese overheid – onder de bescherming van haar pas verworven statuut als officiële reservemunt – de bepaling van de wisselkoers van de Yuan meer en meer overlaat aan de financiële markten om deze geleidelijk terug in lijn te brengen met de realiteit.

De Federal Reserve neemt intussen weloverwogen beslissingen maar staat voor een dilemma ...

In september 2015 verplaatste de aandacht zich naar de nakende beslissing van de Amerikaanse centrale bank. De sterkte van de dienstensectoren in de VS (toch goed voor twee derde van het BNP) was van die aard dat diverse gouverneurs herhaaldelijk wezen op het toenemende gevaar

van loonspanningen (die weliswaar nog nergens zichtbaar waren in de statistieken). Zij drongen aan op een verhoging van de Amerikaanse beleidsrente. Gezien de conjuncturele zwakte en de turbulenties op de financiële markten werd echter beslist om deze symbolisch erg belangrijke wijziging in het monetaire beleid uit te stellen. Op de vergadering van de *Federal Reserve* van 16 december 2015 werd de economische situatie opnieuw afgewogen en werd uiteindelijk toch beslist op het rentebeleid in opwaartse zin aan te passen.

Deze beslissing is alleszins van historisch belang. Het is immers voor het eerst in een decennium dat de monetaire politiek een restrictief accent meekrijgt. Want de groeiende dienstensector legt druk op de arbeidsmarkt en zal waarschijnlijk loonspanningen uitlokken. Eens deze opwaartse spiraal opgestart geraakt, kan ze immers nog moeilijk worden afgestopt. Vandaar dat de *Federal Reserve* er de voorkeur aan geeft om heel vroeg in deze cyclus in te grijpen. Hiermee verhoopt ze dat het opwaartse pad van de beleidsrente, in tegenstelling tot 2004-2005, beperkt zal kunnen blijven tot enkele opwaartse aanpassingen. De toename van de beleidsrente hoeft zich ook niet te vertalen in hogere rente op overheidsobligaties op lange termijn. Integendeel, de beslissing onderstreept de vastberadenheid van de Amerikaanse centrale bank om de inflatievorming al in zijn vroegste ontwikkelingsfase af te remmen en is vandaar eerder van aard de langetermijnrente te drukken.

Een dergelijke ingreep is echter vanzelfsprekend niet zonder risico. Als de Amerikaanse economie in 2016 toch tekenen van verzwakking zou dreigen te vertonen, kan de *Federal Reserve* geen reddingsboei meer toewerpen in de vorm van lagere rente. Enerzijds zou een dergelijke inconsistentie in haar beleid de geloofwaardigheid van de centrale bank verregaand aantasten. Anderzijds wordt de Amerikaanse economie geconfronteerd met een fundamentele bifurcatie. De dienstensector (vooral op het binnenland gericht) evolueert relatief gunstig en is voor 100 % verantwoordelijk voor de creatie van werkgelegenheid. Maar de industriële sectoren presteren ondermaats. Dat is deels te wijten aan het wegvallen van investeringen in de olie- en gassector maar ook aan de gestegen dollarkoers, waardoor de export naar de al erg verzwakte wereldmarkten verder wordt bemoeilijkt. En omdat de monetaire overheid maar over één beleidstarief (weliswaar in diverse vormen) kan beschikken, bemoeilijkt deze tweeledige ontwikkeling haar taak aanzienlijk.



De scherpe daling van de oliepijzen kan echter het besteedbare vermogen van de gemiddelde Amerikaan in belangrijke mate beïnvloeden, zodat hieruit een toename van de consumptieve bestedingen kan worden geëxtrapoleerd. Gelet op het grote gewicht hiervan in de BBP-cijfers (meer dan 70 %) kan hieruit – na verloop van tijd – een substantiële impuls ontstaan. Maar ook de negatieve impact moet in rekening worden gebracht, met name de lagere investeringen in de lokale schaliegas- en olie-industrie en potentiële faillissementen bij Amerikaanse energiebedrijven. Dit laatste gegeven kan overigens de *creditspreads* op bedrijfsobligaties aanzienlijk verhogen.

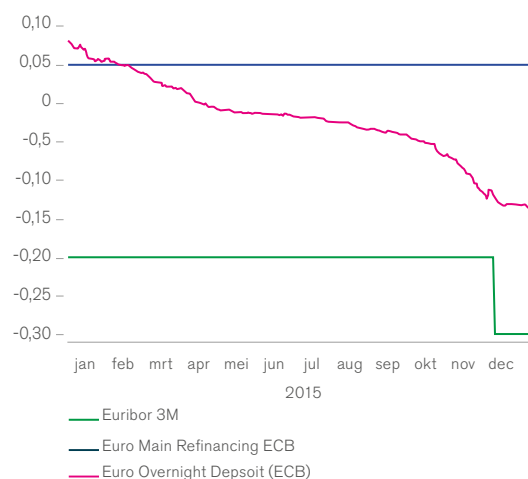
En de ECB blijft onverstoord verder werken aan het opwaartse pad van de Europese economie ...

De ECB heeft intussen als bijkomende maatregel de depositorente nog verder in negatief territorium teruggedrongen. Ze gaf echter wel aan dat de noodzaak voor bijkomende stimulansen zal worden afgeleid uit de analyse van de komende macro-economische cijfers. De vooruitlopende conjunctuurindicatoren geven alleszins aan dat het monetaire beleid aanleiding heeft gegeven tot een precair herstel.

De verwachte inflatie in de eurozone is nog steeds veel te laag volgens de beleidsdoelstellingen, terwijl de arbeidsmarkt in belangrijke lidstaten nog steeds een belangrijke marge voor verbetering bevat. In tegenstelling tot de VS is er vandaar geen enkele aanleiding voor een wijziging van het monetaire beleid en wordt er in de eerste maanden van 2016 ook geen noemenswaardige opwaartse druk verwacht op de rente van overheidsobligaties.

Het niveau van de intra-Europese spreads op overheidsobligaties bevindt zich momenteel op een niveau dat men zeker kan verantwoorden vanuit de evolutie van de reële effectieve wisselkoers van de diverse lidstaten ten opzichte van het Duitse anker. De sociaal diepgravende besparingsmaatregelen die in de meeste lidstaten werden opgelegd, hebben wel degelijk tot een verbetering van de efficiëntiegraad geleid, waardoor de Europese muntzone ook van een beter fundament werd voorzien.

Grafiek: Evolutie van de beleidsrentevoeten van de ECB in 2015



Bron: Thomson Reuters Datastream

8.2 Impact van het algemeen financieel-economisch kader op Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties

2015 werd gekenmerkt door een bescheiden economische heropleving in Europa. Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties kunnen in deze context opnieuw zeer goede resultaten publiceren.

8.2.1 Impact op Argenta Spaarbank

Door de extreem lage beleidsrentes en goedkope financiering kende de economie een toename van kredietvorming. Ook Argenta realiseerde een zeer hoge hypotheekproductie. Een belangrijk deel hiervan zijn herfinancieringen van bestaande hypotheeken aan nieuwe, lagere rentevoeten.

De beleggingsportefeuille is licht verminderd. Argenta voert altijd een voorzichtig beleggingsbeleid.

De diversificatie met leningen aan lokale overheden en vastgoed werd verder uitgebouwd en gerealiseerd.

Ook de spaartegoeden van cliënten bleven groeien. Ten gevolge van de lage rentestanden zien we nog altijd een verschuiving van termijnproducten naar spaarrekeningen.

De aandelenmarkten stegen naar recordniveaus. In dit gunstig beursklimaat kon Argenta, die de vierde pijler Beleggen promoot om het aanbod voor cliënten uit te breiden, een sterke feeproductie realiseren, vooral tijdens de eerste helft van het jaar.

- De gerapporteerde winst ligt iets lager dan vorig jaar maar is ten opzichte van de vorige jaren sterk gestegen. De operationele winst ligt op hetzelfde peil als in 2014;
- Het rendement op het eigen vermogen is voor Argenta Spaarbank zeer gunstig;
- Door toevoeging van een groot deel van de winst aan de reserves blijft het eigen vermogen groeien;
- De solvabiliteitsratio's stijgen verder en ook de liquiditeitsratio's blijven comfortabel.

8.2.2 Impact op Argenta Assuranties

Door de lage rentestanden, die sparen op termijn minder aantrekkelijk maken, kende het incasso bij de levensverzekeringen een daling. De portefeuille tak 21-producten nam bijgevolg licht af, aangezien de nieuwe productie onvoldoende hoog was om het verval volledig te compenseren.

Er was wel een duidelijke overgang waarneembaar van tak 21- naar tak 23-verzekeringen. Het premie incasso in tak 23 is sterk gestegen en kende voornamelijk in de eerste jaarhelft een groot succes door positieve signalen van recordniveaus op de aandelenmarkten.

Om toekomstige uitkeringen te garanderen, herbelegt de maatschappij een deel van de ontvangen premies. Hierbij worden de regels van de financiële beleidslijn gerespecteerd.

De vennootschap voldoet ruim aan alle solvabiliteitsvereisten. De overstap naar het nieuwe solvabiliteitskader Solvency II met onder meer een uitgebreid ORSA (*Own Risk Solvency Assessment*) werd succesvol afgerond.

Argenta Assuranties realiseerde opnieuw een mooie nettowinst. De lichte daling ten opzichte van vorig jaar is voornamelijk te wijten aan een grote terugname van de egaliseringsreserve motor in 2014. Zonder dit eenmalig effect, stijgt de nettowinst en is die het hoogst uit de geschiedenis van Argenta Assuranties.

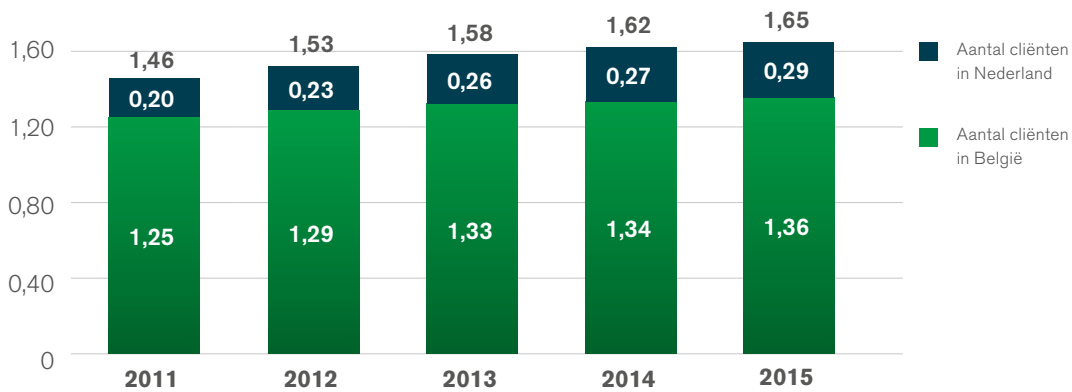
Het rendement op het eigen vermogen is voor Argenta Assuranties zeer gunstig. Door de winstopname in het eigen vermogen, kan dat zijn positie verder versterken.

Aan de polishouders werd een winstdeelname toegekend die tot de beste in de Belgische markt behoort.

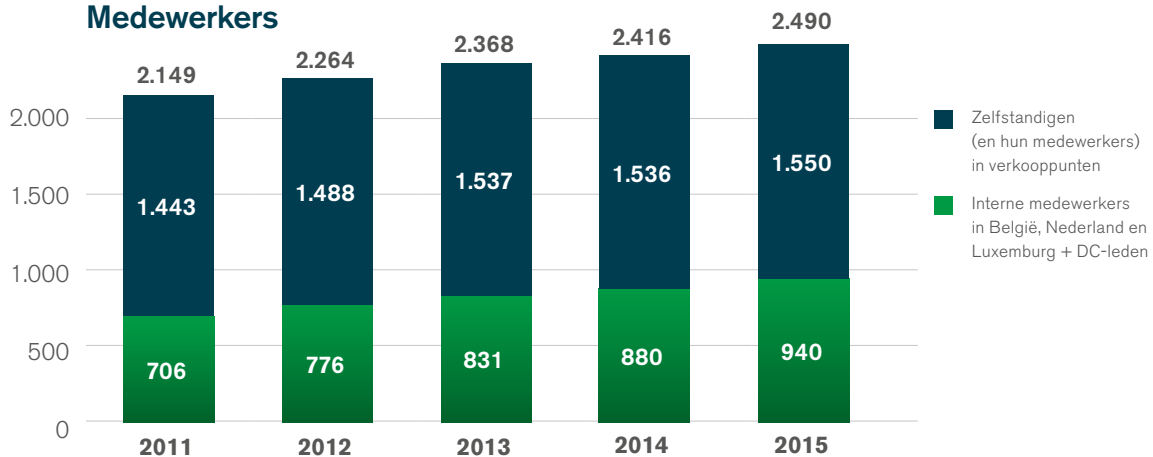


9. Kengetallen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

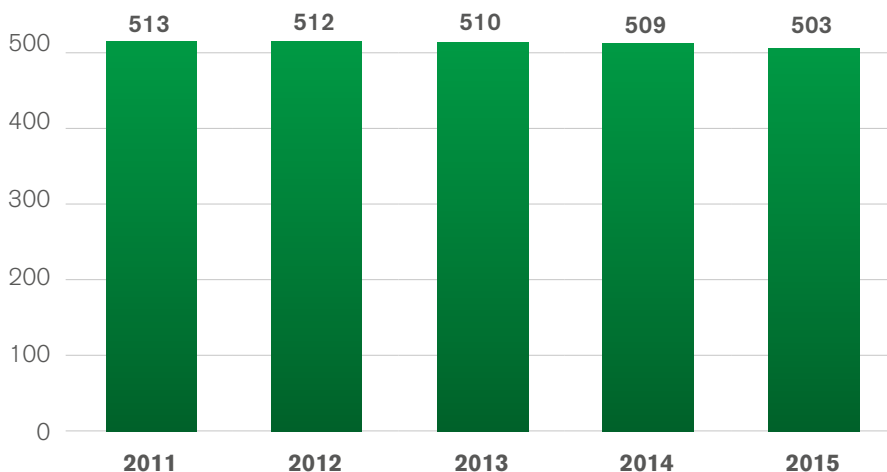
Aantal cliënten (in miljoen)



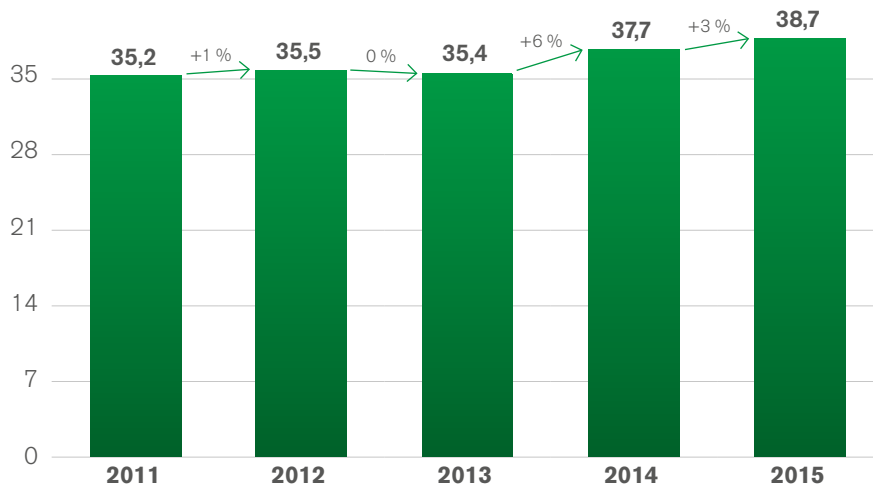
Medewerkers



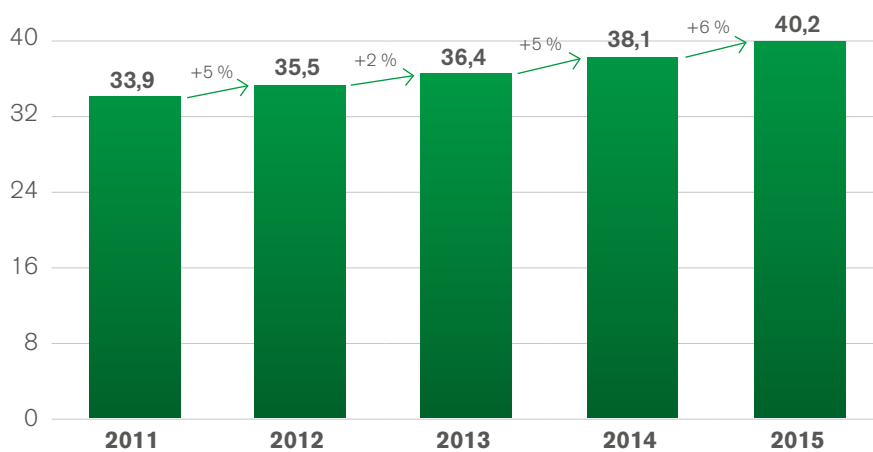
Aantal verkooppunten in België



Geconsolideerd balanstotaal (in miljard euro)



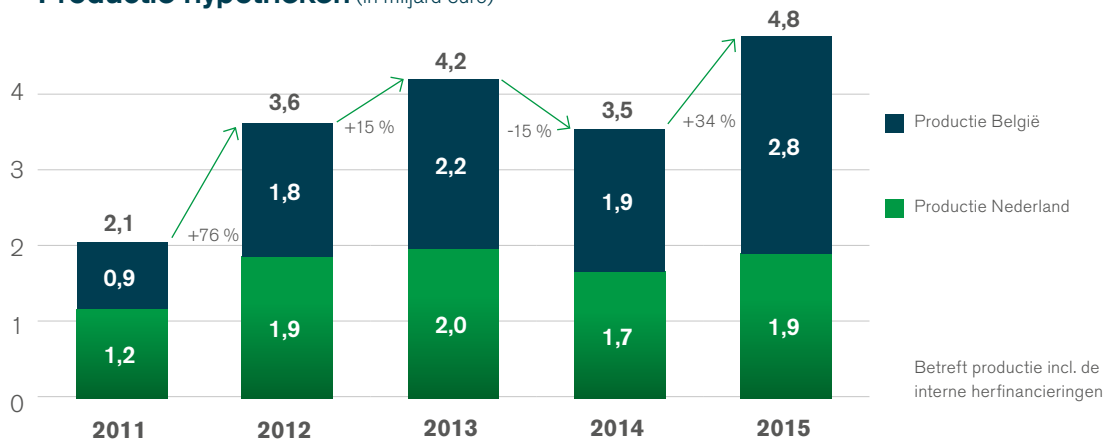
Gelden onder beheer (in miljard euro)



Omvat ook gelden die niet op balans staan zoals beleggingsfondsen.

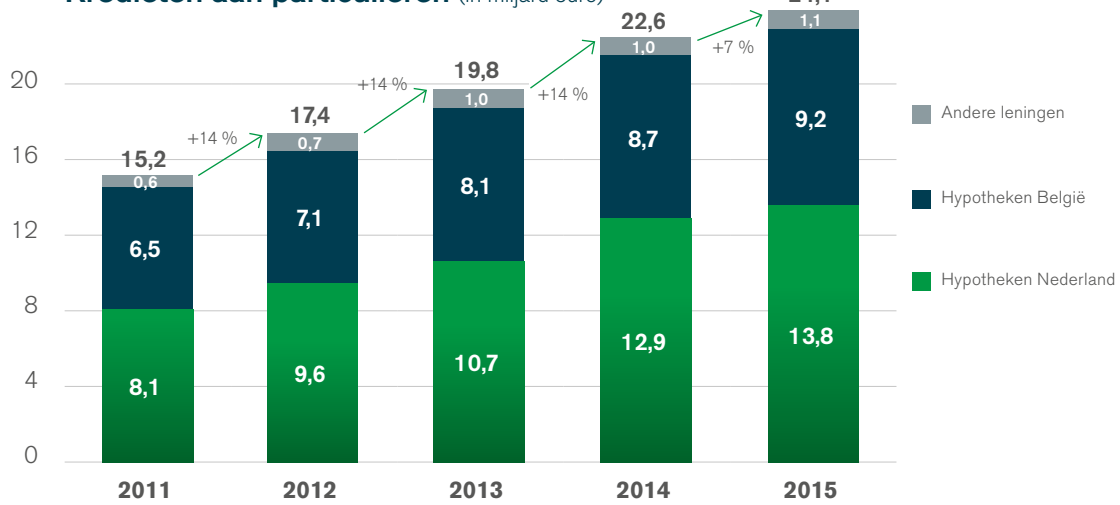


Productie hypotheeklen (in miljard euro)

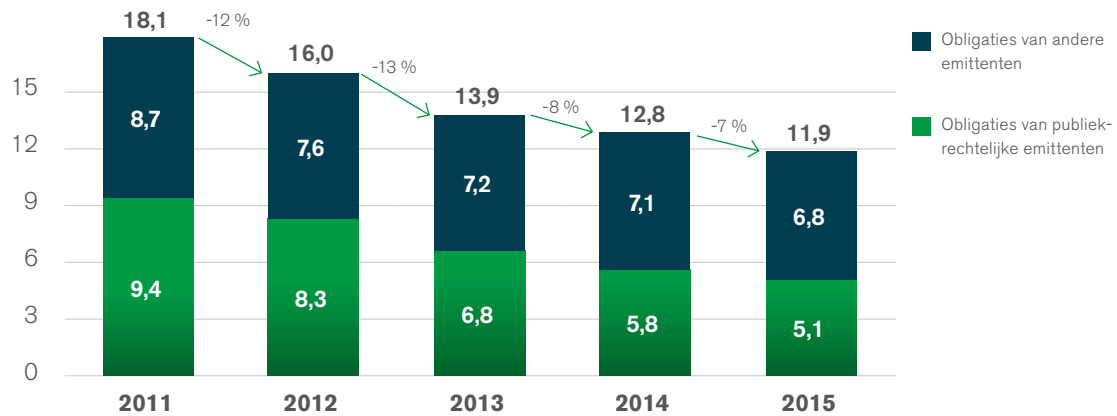


Betreft productie incl. de interne herfinancieringen

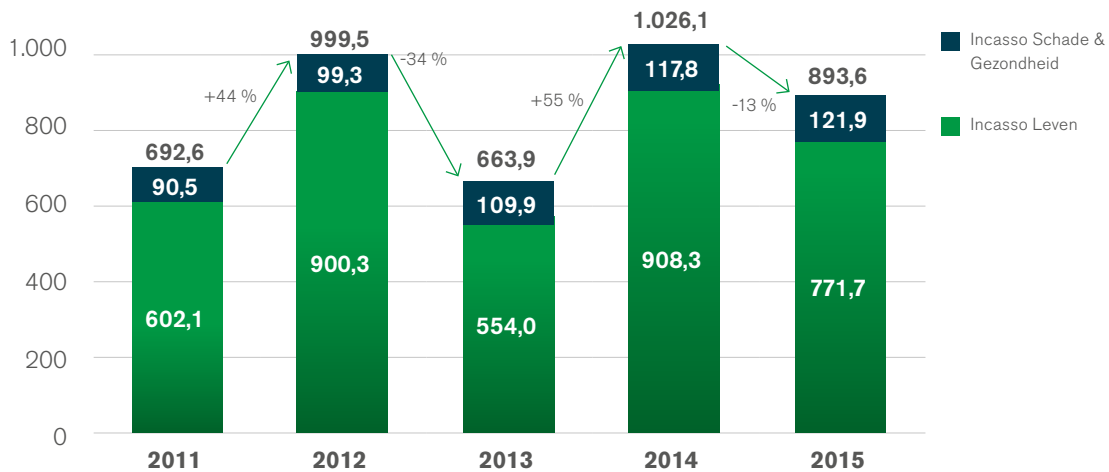
Kredieten aan particulieren (in miljard euro)



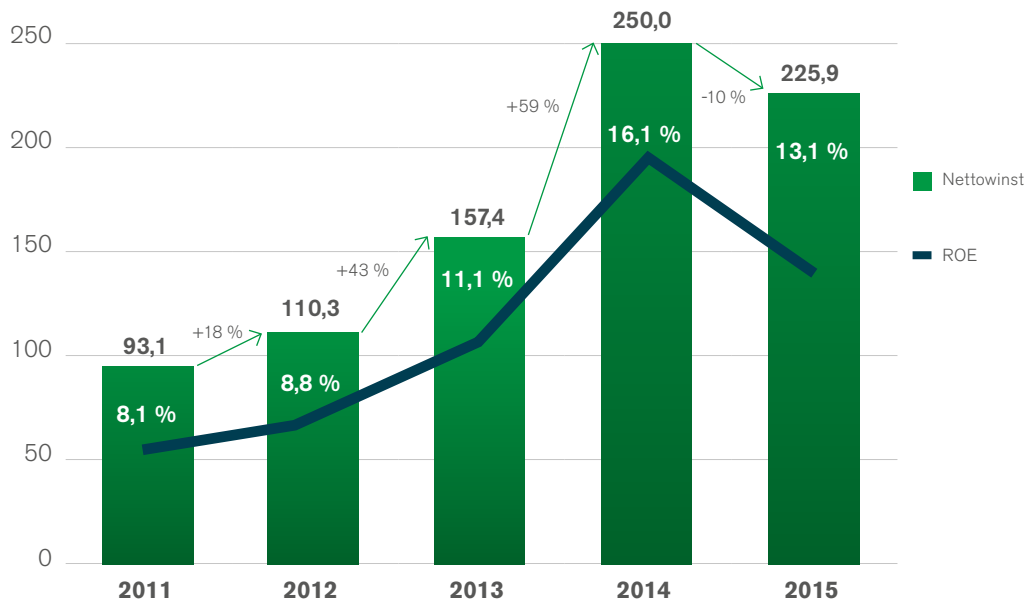
Obligaties en andere vastrentende effecten in beleggingsportefeuille (in miljard euro)



Incasso verzekeringen (in miljoen euro)



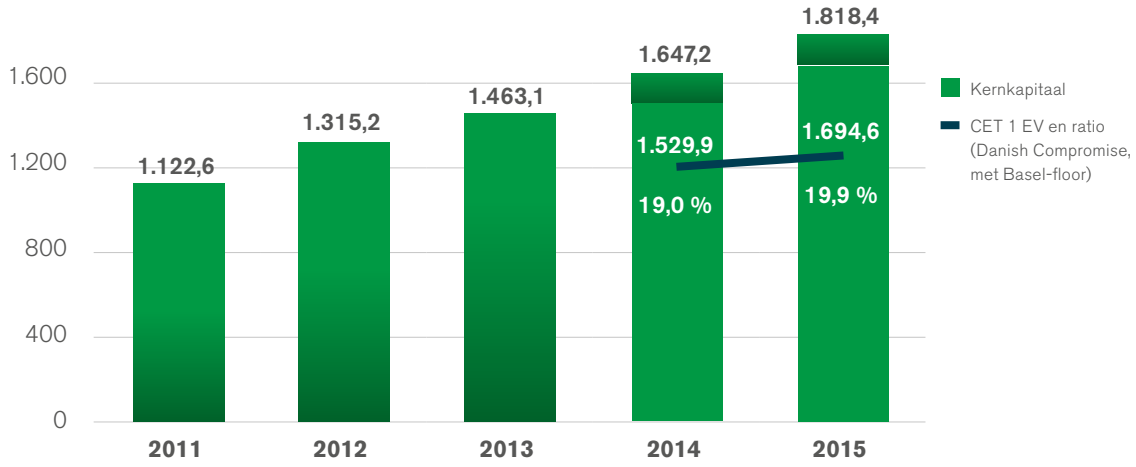
Nettowinst en ROE (in miljoen euro en %)



Eigen vermogen op balans (in miljoen euro)



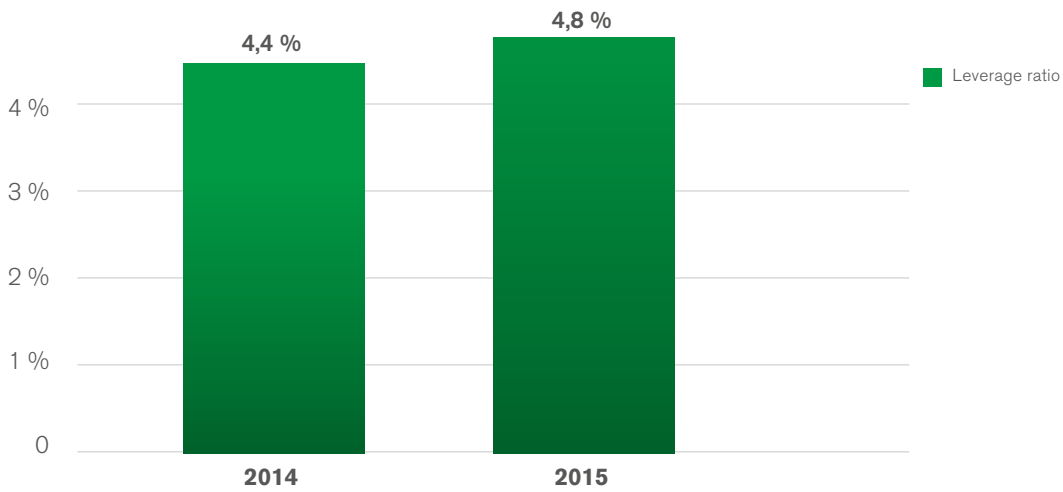
Kernkapitaal en Common Equity Tier 1-ratio (in miljoen euro en %)



Het Bgaap-kernkapitaal wordt berekend volgens de Building Block methode.
De prudentiële ratio (met Basel-floor) wordt vanaf 2014 berekend volgens de Deense Compromis-methode, die na goedkeuring van de toezichhouder op BVg niveau wordt toegepast.



Leverage ratio (in %)



Dit is de prudentiële leverage ratio volgens Basel III



*Van links naar rechts:
Vooraan : Marie Claire Pletinckx, Jan Cerfontaine,
Dirk Van Rompuy, Anne Coppens (zittend), Elke
Vanderhaeghe, Johan Heller en Cynthia Van Hulle.
Achteraan : Dirk Van Dessel, Emiel Walkiers, Raf Vander
Stichele, Walter Van Pottelberge, Carlo Henriksen,
Geert Ameloot, Gert Wauters en Bart Van Rompuy.*

10. Corporate Governance

10.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta

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

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

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 aandeelhouders vertegenwoordigen, de onafhankelijke bestuurders en de bestuursleden van het directiecomité) de meerderheid hebben. De meerderheid in de raden van bestuur wordt altijd gevormd door niet-uitvoerende bestuurders.

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

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

De governancevoorschriften voor de onafhankelijke bestuurders beogen bij het bestuur van de diverse vennootschappen van Argenta een passend evenwicht te verzekeren tussen de behartiging van het groepsbelang en de behartiging van de belangen (van de stakeholders) van de individuele vennootschappen die deel uitmaken van de Groep.

Met het oog op een passende vertegenwoordiging van Argen-Co, de coöperatieve vennootschap van kantoorhouders en cliënten van Argenta, die een kapitaaldeelname van 13,49 % in de Vennootschap aanhoudt, werd op 14 oktober 2015 mevrouw Cynthia Van Hulle aangesteld als bestuurder van de Vennootschap, van Argenta Spaarbank en van Argenta Assuranties. Mevrouw Van Hulle zetelt sinds 23 juni 2015 als onafhankelijk bestuurder in de raad van bestuur van Argen-Co.

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



10.1.1 Vergaderingen van de raden van bestuur

De Vennootschap

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

De Argenta Groep

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

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

10.1.2 Geschiktheid en evaluatie

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

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

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

Naast de beoordeling van de geschiktheid van de individuele bestuurders op basis van de genoemde geschiktheidscriteria evalueert de raad ook periodiek zijn werking, zijn performantie en de performantie van de individuele bestuurders. Tijdens het jaar 2015 vond een omvattende en extern gefaciliteerde evaluatie van de werking van het directiecomité plaats. Een nieuwe en omvattende evaluatie van de werking en de performantie van de volledige raad zal plaatsvinden in 2016, in opvolging van deze die plaatsvond in 2013.



10.1.3 Samenstelling van de raden van bestuur op 31 december 2015

	Argenta Groep	Argenta Spaarbank ⁽¹⁾	Argenta Assuranties ⁽¹⁾	Argenta-Life Nederland ⁽²⁾	Argenta Asset Management ⁽¹⁾	Argenta-Fund	Argenta Fund of Funds
Voorzitter:							
Jan Cerfontaine							
Johan Heller							
Stefan Duchateau							
Leden:							
Emiel Walkiers							
Raco bvba ⁽³⁾							
Advaro bvba ⁽⁴⁾							
Walter Van Pottelberge ⁽⁵⁾							
Marie Claire Pletinckx ⁽⁵⁾							
Raf Vanderstichele ⁽⁵⁾							
Carlo Henriksen ⁽⁵⁾							
Cynthia Van Hulle ^{(5) (6)}							
Johan Heller ⁽⁷⁾							
Geert Ameloot							
Gert Wauters							
Dirk Van Dessel							
Gregory Ferrant							
Jos Stappers							
Anne Coppens							
Stefan Duchateau							
Michel Waterplas							
Edmond Es							
Ben Knüppe							
Adriaan Frijters							

⁽¹⁾ Sinds begin oktober 2015 maakt Geert De Haes geen deel meer uit van de raad van bestuur en het directiecomité van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Bij Argenta Asset Management werd hij vervangen door Gregory Ferrant. Jos Stappers zetelt sinds die datum i.p.v. Gregory Ferrant in de raad van Argenta Fund en Argenta Fund of Funds.

⁽²⁾ In de Nederlandse vennootschapswetgeving wordt het toezichtsorgaan aangeduid met de term raad van commissarissen. Voor de Argenta-Life Nederland is de governance uitgewerkt conform de nationale regelgeving. In de Raad van Commissarissen van Argenta-Life Nederland is gestreefd naar een balans van kennis, kunde, ervaring en talenten die elkaar aanvullen. Na het vertrek van Marc De Moor is gedurende het jaar 2015 de raad onderbezet geweest. Vanaf 1 februari 2016 is de bezetting aangevuld met de heren ALC Frijters en B.F.M. Knuppe. Er zijn sinds die datum 4 commissarissen waarvan 2 leden werkzaam zijn binnen Argenta Groep en 2 leden onafhankelijk zijn. Alle leden zijn door de DNB getoetst op de regels van "fit & proper".

⁽³⁾ met als vaste vertegenwoordiger Bart Van Rompuy (vanaf 30 april 2016 zal hij het mandaat opnemen in persoonlijke naam)

⁽⁴⁾ met als vaste vertegenwoordiger Dirk Van Rompuy (vanaf 30 april 2016 zal hij het mandaat opnemen in persoonlijke naam)

⁽⁵⁾ zetelend als onafhankelijk bestuurder

⁽⁶⁾ benoemd op 14 oktober 2015

⁽⁷⁾ Johan Heller zal zijn mandaat neerleggen als bestuurder van de Vennootschap, Argenta Spaarbank, Argenta Asset Management en Argenta Assuranties op de algemene vergadering van 29 april 2016. Hij blijft wel zijn mandaat uitoefenen van commissaris bij Argenta-Life Nederland.

10.1.4 Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep

De bezoldiging van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders van de vennootschappen van Argenta 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 2015, gebeurde met unanimité van de aandeelhouders Investar nv (de familiale holding die de belangen van de familie Van Rompuy bundelt) en Argen-Co (de coöperatieve vennootschap van cliënten en kantoorhouders).

Bezoldiging van de niet-uitvoerende bestuurders

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

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

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

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 Argenta op langere termijn. De vergoeding beantwoordt aan hetgeen werd bepaald in het Reglement van de CBFA van 8 februari 2011 over het beloningsbeleid van financiële instellingen, en ook aan de bepalingen van de Bankwet. De vergoeding is dezelfde voor alle leden van de directiecomités, met uitzondering van de voorzitter.

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

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

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 2015 bedroeg het basissalaris van de heer Johan Heller (CEO van Argenta en voorzitter van de directiecomités van de Vennootschap, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties) 449.200 euro inclusief leasingwagen. Dit is een stijging van 12,75 %.

Het loon van de CEO bedraagt 8,9 keer de mediaan van de lonen bij Argenta.

In 2015 bedroeg de totale directe bezoldiging van de uitvoerende bestuurders/directiecomitéleden van de Argenta Groep, exclusief die van de CEO, 1.505.684 euro.



De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid voor de directiecomitéleden, exclusief die van de CEO, bedroeg 241.532 euro.

De mediaan van het basissalaris binnen de Vennootschap in 2015 bedraagt 50.465 euro. De mediaan van de loonstijging ten opzichte van 2014 bedraagt 2,3 %.

Er werden in 2015 opzegvergoedingen aan leden van het directiecomité uitbetaald voor een totaal bedrag van 474.525 euro.

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

De termijn van 18 maanden wordt herleid tot (i) 12 maanden als de beëindiging plaatsvindt nadat de bestuurder de leeftijd van 58 jaar heeft bereikt, maar voor 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 voor 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 voor hij de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt.

10.1.5 Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

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

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

1. Jan Cerfontaine heeft een extern mandaat in:
 - General Partner to Invest for Jobs, met maatschappelijke zetel te 1030 Schaarbeek, Auguste Reyerslaan 80, naamloze vennootschap, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als onafhankelijk bestuurder.
2. Walter Van Pottelberge heeft externe mandaten in:
 - Justitia, met maatschappelijke zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 295, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als voorzitter (dit mandaat werd beëindigd per 11 juni 2015);
 - Unibreda, met maatschappelijke zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 303, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 24 april 2015);
 - Vanbreda Risk & Benefits, met maatschappelijk zetel te 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 297, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 7 april 2015);
 - Capricorn Venture Partners, met maatschappelijke zetel te 3000 Leuven, Lei 19/1, naamloze vennootschap, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Nipponkoa Insurance Company (Europe) Limited, met maatschappelijke zetel te EC3A 7JB Londen, 18 Bevis Marks, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 30 september 2015);
 - Ethias Gemeen Recht, met maatschappelijke zetel te 4000 Luik, Rue des Croisiers 24, onderlinge verzekeringsvereniging, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder.
3. Marie Claire Pletinckx heeft externe mandaten in:
 - Nationale Suisse Verzekering, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Tweekerkenstraat 14, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Europese Goederen- en Reisbagage Verzekeringsmaatschappij, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Tweekerkenstraat 14, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Patronale Life, met maatschappelijke zetel te 1040 Brussel, Belliardstraat 3, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder.



4. Emiel Walkiers heeft externe mandaten in:
 - Tramonto cva, met maatschappelijke zetel te 2020 Antwerpen, Eglantierlaan 5 niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als uitvoerend bestuurder;
 - Moore Stephens Verschelden Bedrijfsrevisoren cvba, met maatschappelijke zetel te 1020 Brussel, Esplanade 1, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder.
5. Raf Vanderstichele heeft externe mandaten in:
 - Korora, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, waarvan de maatschappelijke zetel met ingang van 1 januari 2016 gevestigd is te 3000 Leuven, Refugehof 4/0301, als zaakvoerder;
 - Nemrod, met maatschappelijke zetel te 8560 Wevelgem, Neerhofstraat 33, naamloze vennootschap niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder.
6. Carlo Henriksen heeft externe mandaten in:
 - Donorinfo, met maatschappelijke zetel te 1150 Brussel, Raketlaan 32, stichting van openbaar nut, als bestuurder.
7. Cynthia Van Hulle heeft externe mandaten in:
 - Miko, met maatschappelijke zetel te 2300 Turnhout, Steenweg op Mol 177, naamloze vennootschap, genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Warehouses De Pauw, met maatschappelijke zetel te 1861 Meise, Blakebergen 15, commanditaire vennootschap op aandelen, genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder;
 - Argenta Coöperatieve, met maatschappelijke zetel te Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen, coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als bestuurder.

10.2 Auditcomités en risicocomités

10.2.1 Governance

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

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

10.2.2 Samenstelling

De volgende niet-uitvoerende bestuurders zetelen in het binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank opgerichte auditcomité:

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

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



De leden van het comité beschikken over een collectieve deskundigheid op het gebied van de werkzaamheden van Argenta Spaarbank en op het gebied van boekhouding en audit. Twee leden zijn gewezen externe auditors met een zeer lange professionele ervaring.

De volgende niet-uitvoerende bestuurders zetelen in het binnen de raad van bestuur van Argenta Spaarbank opgerichte risicocomité:

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

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

De heer Raf Vanderstichele was jarenlang actief als bedrijfsrevisor bij een internationale auditfirma en commissaris bij diverse Belgische ondernemingen, onder meer in de financiële sector.

De heer Carlo Henriksen, voormalig CEO van een Belgische bankinstelling, maakt sinds 16 december 2014 deel uit van het auditcomité Argenta Spaarbank.

De leden van het comité beschikken individueel over de nodige kennis, deskundigheid, ervaring en vaardigheden om de strategie en de risicotolerantie van de instelling te begrijpen en te bevatten.

De volgende niet-uitvoerende bestuurders zetelen in het binnen de raad van bestuur van Argenta Assuranties opgerichte auditcomité:

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

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

Mevrouw Pletinckx is al jarenlang actief in de financiële sector, zowel in de bank- als verzekeringssector, en was onder meer voorzitter en lid van diverse directiecomités van een bank-verzekeraar.

De leden van het comité beschikken over een collectieve deskundigheid op het gebied van de werkzaamheden van Argenta Assuranties en op

het gebied van boekhouding en audit. Eén lid is een gewezen externe auditor met een zeer lange professionele ervaring.

10.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité

10.3.1 Governance

Binnen Argenta 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 twee leden, namelijk een onafhankelijk lid van de raad van bestuur van de Vennootschap en een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt.

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 incentivierungsprogramma's binnen de Groep en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor jaarlijks ook de compliance van het verloningsgedrag van de Groep met het beloningsbeleid.

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

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



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

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

Het comité heeft verder aan de raad voorgesteld een aantal medewerkers te identificeren als *Identified Staff*. Doorslaggevend bij deze kwalificering is het uitoefenen van een betekenisvolle invloed op het risicoprofiel van de financiële instelling. De beoordeling gebeurt aan de hand van de kwalitatieve en kwantitatieve criteria volgens de gedelegeerde verordening (EU) Nr. 604/2014 van 4 maart 2014. Bij Argenta werden 5 uitvoerende bestuurders, 9 niet-uitvoerende bestuurders en 40 medewerkers (onafhankelijke controlefuncties, directeuren en managers van materiële bedrijfseenheden, ...) aangeduid als *Identified Staff*.

Dit is 2,2 % van het totale aantal medewerkers (inclusief bestuurders, kantoorhouders en kantoormedewerkers).

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

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

In 2015 heeft het comité de leiding genomen bij de evaluatie van de werking van het directiecomité, en de individuele leden ervan. Het comité heeft aan de raad zijn bevindingen hieromtrent gerapporteerd, net als een aantal aanbevelingen gedaan.

10.3.2 Samenstelling

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

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

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

Het remuneratiecomité is zodanig samengesteld dat het een gedegen en onafhankelijk oordeel kan geven over het beloningsbeleid en de beloningspraktijken en de prikkels die daarvan uitgaan voor de risicobeheersing, de eigenvermogensbehoeften en de liquiditeitspositie.

De bijeenkomsten van het remuneratiecomité worden daarenboven bijgewoond door een lid van het risicocomité.

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

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

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



De heer Walter Van Pottelberge is al jarenlang actief in de financiële sector, zowel in de bank- als verzekeringssector, en was onder meer voorzitter van de directiecomités van een bank en een verzekeringsonderneming.

Het benoemingscomité is zodanig samengesteld dat het een gedegen en onafhankelijk oordeel kan geven over de samenstelling en de werking van de bestuurs- en beleidsorganen van de instellingen die deel uitmaken van de Argenta Groep, in het bijzonder over de individuele en collectieve deskundigheid van hun leden, en over hun integriteit, reputatie, onafhankelijkheid van geest en beschikbaarheid.

10.4 Directiecomités van de Argenta Groep

10.4.1 Governance

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

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

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

de aandacht voor de bescherming van de diverse stakeholders van de individuele vennootschappen van de Groep.

Op het niveau van de directiecomités werd besloten om:

- de opdrachten van de Vennootschap, en de beide operationele vennootschappen van de Groep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, zuiverder te verdelen;
- de opdracht van de Vennootschap voortaan te beperken tot de groepsaansturing, de tweedelijnscontrolefuncties en human resources;
- de samenstelling van het directiecomité van de Vennootschap te behouden op drie bestaande posities (CEO/CFO/CRO) en personeel en hieraan geen wijzigingen te brengen;
- alle direct aan de bedrijfsactiviteit van het bankieren/verzekeren verbonden functies voortaan onder te brengen bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, op een maximaal geïntegreerde manier;
- de directiecomités van deze beide vennootschappen op een identieke manier samen te stellen, als volgt:
 - naast de CEO/CFO/CRO (die samen ook het directiecomité van de Vennootschap uitmaken);
 - nog drie andere posities, namelijk, die van COO (*chief operations officer* – verantwoordelijk voor klantenservice), CIO (*chief information officer*) en CCO (*chief commercial officer* – verantwoordelijk voor het commerciële beleid, de aansturing van het net en de productontwikkeling).

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

Op 30 september 2015 werd een einde gesteld aan het mandaat als lid van het directiecomité van de heer Geert De Haes. In zijn vervanging als CCO zal nog worden voorzien. De functie wordt voorlopig waargenomen door de CEO.



10.4.2 Samenstelling directiecomités, directie, leiding en gedelegeerd bestuurders op 31 december 2015

	Argenta Groep	Argenta Spaarbank ⁽¹⁾	Argenta Spaarbank Bijkantoor	Argenta Assuranties ⁽¹⁾	Argenta-Life Nederland	Argenta Asset Management
Voorzitter:						
Johan Heller	■	■		■		
Erik Schoepen						■
Marinka Van Der Meer			■		■	
Leden:						
Geert Ameloot	■	■		■		
Gert Wauters	■	■		■		
Dirk Van Dessel		■		■		
Anne Coppens		■		■		
Peter Verberne (ad interim)			■		■	
Dietrich Heiser			■		■	
Michel Waterplas						■

⁽¹⁾ Sinds begin oktober 2015 maakt Geert De Haes geen deel meer uit van het directiecomité van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

⁽²⁾ Johan Heller zal zijn mandaat neerleggen als voorzitter van het directiecomité van de Argenta Groep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties op de algemene vergadering van 29 april 2016.



11. Individueel overzicht van de Argenta-vennootschappen

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

BELEIDSHOLDING

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

Argenta Spaarbank

KREDIETINSTELLING

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

Argenta Spaarbank heeft een bijkantoor in Nederland: Bijkantoor Nederland

Stadionstraat 2
NL-4815 NG Breda

Argenta Assuranties

VERZEKERINGSONDERNEMING

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

Argenta Asset Management

BEHEERVENNOOTSCHAP

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

Argenta-Life Nederland

LEVENSVERZEKERINGSONDERNEMING

naamloze vennootschap
naar Nederlands recht
Stadionstraat 2
NL-4815 NG Breda
H.R. Amsterdam 33301491



12. Toelichting jaarrekeningen

12.1 Bespreking van de enkelvoudige jaarrekening

Het balans totaal van de Vennootschap is gestegen van 932.162.675 euro per 31 december 2014 naar 979.432.679 euro per einde 2015.

Naast de financiële vaste activa onder de vorm van participaties in verbonden ondernemingen ten bedrage van 946.578.029 euro beschikt de Vennootschap over 32.854.650 euro vlottende activa.

De te bestemmen winst van het boekjaar bedraagt 90.337.522 euro. Voorgesteld wordt om deze als volgt te verdelen:

- toevoeging aan de wettelijke reserves: 4.516.876 euro
- toevoeging aan de overige reserves: 11.686.091 euro
- uit te keren winst: 74.134.555 euro

Na de voorgestelde winstverdeling bedraagt het eigen vermogen 903.762.240 euro volgens de balans per 31 december 2015.

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

12.2 Bespreking van de geconsolideerde jaarrekening

12.2.1 Balans en resultatenrekening

Het geconsolideerde Bgaap-balans totaal is met ruim 1 miljard euro toegenomen van 37.650.849.168 euro per einde 2014 naar 38.731.508.170 euro per 31 december 2015.

De vorderingen op cliënten, de belangrijkste balanspost op het actief, zijn in 2015 gestegen van 22.582.997.907 euro naar 24.060.238.985 euro. De obligaties en andere vastrentende effecten daarentegen zijn gedaald van 12.783.611.855 euro naar 11.912.055.060 euro.

Op het passief zijn de schulden aan cliënten, in schuldbewijzen belichaamde schulden en de achtergestelde schulden samen gestegen van 34.814.468.425 euro naar 36.051.299.589 euro.

Het eigen vermogen is door winstopname gegroeid van 1.719.926.299 euro naar 1.902.426.762 euro per einde 2015.

Het interestinkomen (NII) vormt de winstmotor van de groep.

Het is in totaliteit gestegen van 610.872.803 euro naar 653.252.066 euro per einde 2015.

Er is een post gerelateerd aan het interestresultaat en een post gerelateerd aan het verzekeringsresultaat.

Het interestresultaat is ongeveer gelijk gebleven. Zowel de renteopbrengsten als de rentekosten zijn gedaald.

Het nettoverzekeringsresultaat is gestegen met 43.403.462 euro. Hier zijn de technische kosten sterker gedaald dan de premies.

De ontvangen provisies zijn door de verdere uitbouw van de feebusiness met een kwart gestegen van 81.266.270 euro naar 102.405.149 euro.

De betaalde provisies zijn in mindere mate gestegen tot 172.755.545 euro per einde 2015.

Door de verdere personeelsgroei zijn de bezoldigingen en sociale lasten met 8 % toegenomen tot 62.765.455 euro.

De overige beheers- en nettobedrijfskosten zijn gestegen van 179.413.492 euro naar 205.118.432 euro. Een groot deel van deze stijging kan verklaard worden door de overheidsheffingen, maar ook door investeringen voor de toekomst.

12.2.2 Eigen vermogen en ratio's

Na de voorgestelde winstverdeling bedraagt het eigen vermogen 1.902.426.762 euro volgens de balans per 31 december 2015. De ROE bedraagt 13,1 %.



De Common Equity Tier 1-ratio bedraagt 19,9 % per 31 december 2015 tegenover 19,0 % in 2014⁴. Het betreft de prudentiële solvabiliteitsratio (Basel III) volgens de *Danish Compromise*-methode, die na goedkeuring van de toezichthouder op BVg-niveau wordt toegepast.

12.2.3 Taksen en bijdragen aan de overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen

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

Het depositogarantiesysteem (DGS) houdt rekening met de risico's die financiële instellingen voor de samenleving creëren. Met haar voorzichtig risicoprofiel behoorde Argenta Spaarbank voor alle beschouwde risicofactoren tot de beste klasse (zeer laag risico volgens het KB van 22 april 2012).

Argenta Spaarbank is onderhevig aan een zware belastingdruk die bestaat uit diverse heffingen, zowel opgelegd door de Belgische overheid als door Europa:

- In 2015 bedroeg de DGS voor Argenta 20,89 miljoen euro.
- Vanaf 2015 is ook een zuiver Europese resolutiebijdrage voor het resolutiefonds 'SRF' (*single resolution fund*) van kracht die de bankenheffing nog doet toenemen. Voor Argenta bedroeg deze 3,62 miljoen euro.
- Argenta Spaarbank betaalt ook de klassieke abonnementstaks op de gereglementeerde spaarboekjes. Deze werd in 2014 op een bijzonder hoog niveau gebracht, louter vanuit budgettaire motieven bij de federale overheid, van 0,08 % naar 0,1929 %. In 2015 bedroeg de abonnementstaks voor Argenta Spaarbank 43,68 miljoen euro (incl. de jaarlijkse taks op de kredietinstellingen van 0,0435 %).
- Ten slotte betaalt Argenta Spaarbank een bijdrage voor de stabiliteit van de financiële sector (FSC). Deze werd vanaf 1 januari 2014 op 0,0325 % gebracht en risicogerelateerd gemaakt voor systeemrelevante banken. In 2015 bedroeg de FSC voor Argenta 0,79 miljoen euro.

Ook Argenta Assuranties betaalde in 2015 een DGS van 4,41 miljoen euro en een jaarlijkse taks van 1,38 miljoen euro.

De effectieve bankheffing voor Argenta Groep bedraagt in 2015 in totaal 74,76 miljoen euro of 25 % op een totale brutowinst van 305 miljoen. Dit is ongekend hoog.

Tot slot werd in 2015 eveneens de notionele interestaftrek (NIA-aftrek) specifiek voor banken & verzekeraars beperkt, door deze te koppelen aan het depositovolume. Door deze maatregel moet Argenta als bank-verzekeraar een extra vennootschapsbelasting van 5,52 miljoen euro betalen vergeleken met een situatie zonder koppeling aan de deposito's.

Het geheel aan bankenheffingen en verlagingen van de NIA-aftrek zorgt voor een ongelijke behandeling van banken. Banken die zich uitsluitend of vooral richten tot particuliere spaarders, worden ondanks de uitspraak van het Grondwettelijk Hof over de DGS in 2012, nog altijd ongelijk behandeld en beduidend zwaarder getroffen door de diverse bankentaksen dan de universele banken.

Anderzijds wordt – nogmaals – een bijkomende bijdrage van de banksector verwacht voor de begroting van 2016 en verder.

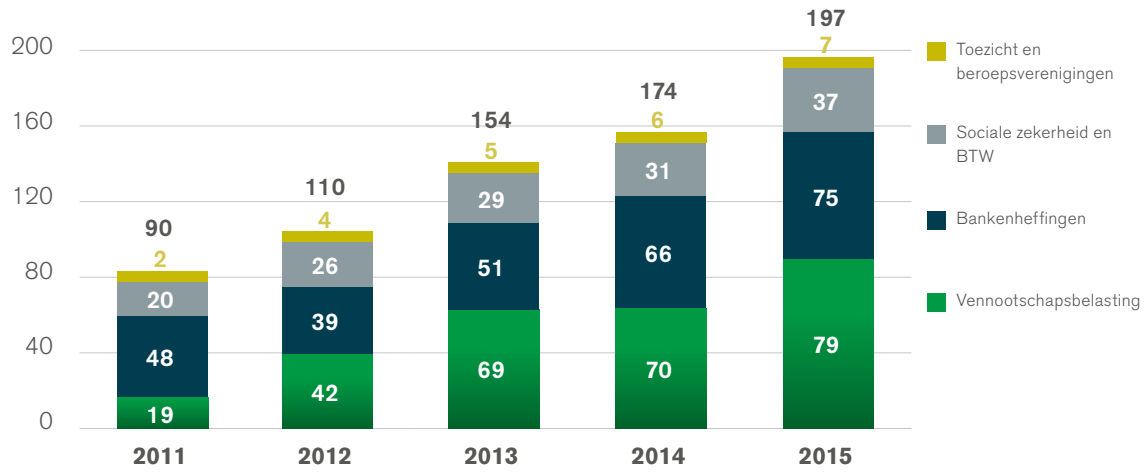


De effectieve belastingvoet voor Argenta Groep is 29 % exclusief bankenheffing en 53 % inclusief bankenheffing. De bankenheffing (incl. de gewijzigde NIA-maatregel) stijgt met 21 %.

De onderstaande grafiek geeft het totaal weer aan taksen en bijdragen aan de overheid: bijdragen aan toezichthouders en beroepsverenigingen, bijdragen voor sociale zekerheid en btw, bankenheffing en vennootschapsbelasting.

⁴ Deze ratio was nog niet van toepassing in 2013.

Totaal taken en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen (in miljoen euro)



13. Risicobeheer



13.1 Identificatie van risico's eigen aan de activiteiten van de Argenta Groep

13.1.1 Algemeen

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

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

13.1.2 Marktrisico

Algemeen

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

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

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

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

Renterisico

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

Als financiële dienstengroep met aan het hoofd een gemengde financiële holding zijn zowel de resultaten als de eigenvermogenspositie van Argenta 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 spaar- en termijndeposito's 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 looptijdmismatch, die door de rentever verschillen tussen de diverse looptijden aanleiding geeft tot de vorming van een transformatieresultaat.

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

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

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

(ii) De tweede reeks maatregelen heeft betrekking op endogene bijsturingen waarbij op basis van de prijsbeheersing voor deposito's, termijnrekeningen en de toegepaste marges, en het acceptatiebeleid van kredieten in de diverse looptijdsegmenten de rentegevoeligheid van de portefeuille op structurele manier kan worden bijgestuurd. Een dergelijke 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 (hierna **ALCO**) voor zowel de bank als de verzekeraar. Het draagt specifieke verantwoordelijkheden bij de bewaking van het dagelijkse beheer van de financiële posities en rapporteert hierover aan het directiecomité. Het heeft als permanente opdracht om zowel de inkomensgevoeligheid van het netto-interestinkomen als de marktwaardegevoeligheid van het eigen vermogen binnen gestelde limieten te houden.

Bij de risicometing en beheersing wordt door het ALCO rekening gehouden met de diverse componenten van het renterisico die aanwezig zijn op de balans van Argenta waaronder het herprijsingsrisico (risico afkomstig van rentemismatch tussen activa en passiva), het *yield curve*-risico (risico afkomstig van niet-parallelle beweging van de rentecurve), het optierisico (risico afkomstig van de impliciete en expliciete opties op de balans) en



het basisrisico. Dit laatste risico ontstaat onder meer door het gebruik van verschillende referentie-indexen op basis waarvan de activa en passiva producten herprijsen, bijvoorbeeld Belgische hypotheek op basis van OLO referentie-index. Binnen ALM worden deze risico's gemonitord en beheerd door middel van scenario-analyse.

Prioriteit aan endogene (bij)sturingen

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

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

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

De winstkwaliteit bij Argenta Spaarbank bleef ook in 2015 op een heel hoog peil dankzij een efficiënt ALM-beleid en een doordachte commerciële politiek. De huidige Europese renteomgeving, de herfinanciering van een deel van de hypotheekportefeuille en de sterke daling van de obligatierendementen zorgen voor een negatieve druk op de rentemarge. Langs de verzekeringzijde 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 Argenta (onder meer de langetermijnrelaties met de cliënten, de groei van hypotheek, de duurzame en rendabele groei van de depositoportefeuille en de uitbouw van de vier pijlers) volledig past binnen het goedgekeurde RAF (*Risk Appetite Framework of RisicoAppetijtFramework*).

Spreadverwijdingsrisico

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

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

Het voeren van een gezond investeringsbeleid wordt gestuurd door een strikt investeringskader dat in functie van de kredietwaardigheid van de emittent de toegestane investeringsenveloppe en maximale looptijd bepaalt. Dit investeringsbeleid wordt geconcretiseerd door een doorgedreven analyse van de kredietsectoren en investeringsdossiers en een actieve screening van marktopportunities. De tactische sturing van de portefeuilledistributie tussen de verschillende kredietsectoren gebeurt steeds met



respect voor de regels zoals gedefinieerd binnen de Strategische AssetAllocatie.

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

Aandelenrisico

De Bankpool besloot in 2015 om een beperkte positie in vastgoed en PPS (publiek-private samenwerking) gerelateerde aandelen op te bouwen met het oog op het ontwikkelen van een ruimere diversificatie van de investeringsportefeuille, en ter aanvulling op de bestaande obligatieportefeuille. De Verzekeringsspool beschikt op grond van de door de raad van bestuur van Argenta Assuranties goedgekeurde Thesaurie en ALM-beleidslijn ook over de mogelijkheid om de ontvangen gelden van cliënteel te herbeleggen in individuele aandelen.

Vastgoedrisico

Bij Argenta Spaarbank (sinds 2015) en Argenta Assuranties is de mogelijkheid voorzien om een beperkte portefeuille indirecte vastgoedbeleggingen uit te bouwen. Dit kan enkel onder strikte voorwaarden, zowel met betrekking tot het type van beleggingen als met betrekking tot de concentratierisico's.

13.1.3 Kredietrisico

Algemeen

Kredietrisico wordt omschreven als 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 verzwakking van de kredietkwaliteit van de ontleners en de tegenpartijen van de Argenta Groep, een algemene verslechtering van de Belgische, Nederlandse of internationale 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 Argenta aantasten en een verhoging van de voorziening voor slechte en twijfelachtige leningen, en andere voorzieningen, nodig maken.

Het beheer van de kredietrisico's binnen Argenta wordt geregeld door middel van passende en regelmatig geactualiseerde beleidslijnen (de beleidslijnen Kredietrisicobeleid retailkredieten en Thesaurie & ALM).

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

Concentratie van kredietrisico

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

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

Daarnaast heeft Argenta 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 (respectievelijk voor Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties).



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

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

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

Voor wat betreft de fiscaliteit zorgt de structuur van Argenta 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 in België beleggingsproducten. Voor de praktische uitwerking van de regelgeving in België door de FSMA baseert Argenta zich op de interpretaties van Febelfin en Assuralia. In Nederland is er aandacht voor het brede door de AFM aangestuurde thema 'Klantbelang Centraal'.

13.1.4 Liquiditeitsrisico

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

- een onverwachte verlenging van de uitstaande vorderingen, bijvoorbeeld door wanbetaling van een lening;
- het risico dat bij de Bankpool meer kredietlijnen worden opgenomen of meer spaardeposito's worden opgevraagd;
- het risico dat bij de Verzekeringspool de uitkeringsverplichtingen toenemen door een toename van schadegevallen of vervroegde opnames binnen de levensverzekeringstak,

waardoor Argenta niet tegemoet kan komen aan zijn betalingsverplichtingen;

- het risico dat de nodige financieringstransacties niet kunnen uitgevoerd worden (of aan slechte voorwaarden);
- het risico dat activa alleen geliquideerd kunnen worden tegen een serieuze afwaardering, omdat er op de markt te weinig geïnteresseerde tegenpartijen zijn.

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

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

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

13.1.5 Operationeel risico

Algemeen

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

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



De Argenta Groep heeft een relatief beperkt aantal producten en diensten, wat het operationeel risico beperkt kan houden. Hoewel Argenta maatregelen heeft genomen om de risico's te beheersen en eventuele verliezen te beperken en daarnaast aanzienlijke middelen uittrekt voor de ontwikkeling van efficiënte procedures en de opleiding van personeel, is het niet mogelijk procedures te implementeren waarmee Argenta al deze operationele risico's op een efficiënte manier volledig kan uitsluiten. Maar binnen het kader van het algemene risicoappijt worden ook operationele risico's op een structurele manier beheerd.

Het Orco (Operationeel Risicocomité) vergadert trimestrieel binnen het GRC (groepsrisicocomité) met aandacht voor de *key risk indicators*, de RCSA's (*Risk & Control Self Assessment*) en de operationele verliezen.

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

Algemeen wordt aangenomen dat operationele risico's in de bedrijven gaandeweg toenemen, en ook vanwege de toezichtshouder stijgt de aandacht voor deze vorm van risico's. Dit is onder meer toe te schrijven aan de snel wijzigende technologische omgeving, de uitbreiding van de regelgeving, de toenemende complexiteit en vermenigvuldiging van producten en ook de algemene trend van het uitbesteden van niet-kernactiviteiten. Argenta is zich uiteraard bewust van deze evolutie en heeft in 2015 beslissingen genomen die de aandacht voor operationeel risicobeheer binnen Argenta verder vergroten. Dit heeft zich onder meer vertaald in:

- Een verhoogde structurele aandacht van het audit- en het risicocomité van Argenta voor operationele risico's.
- De oprichting van een specifieke directie (Operationeel risicobeheer & ECB Office) met specifieke focus op operationele risico's.
- Naar aanleiding van een externe doorlichting, in 2015 plaatsvond met als resultaat een aantal observaties en verbetervoorstellen, werd een korte- en een (middel)langetermijn-actieplan opgesteld.

- Een continue verbetering in 2015 van het operationeel risicobeheer, onder andere door het opleiden en sensibiliseren van de eerstelijnsverantwoordelijken wat betreft de specifieke taken die zij moeten uitvoeren in het kader van *Operational Risk Management* (ORM), het opdrijven van *Risk Control Self Assessments*, ...
- Het proces omtrent de *Business Impact Analyses* (BIA) werd geoptimaliseerd in 2015. Hierna werd bij elke directie een BIA gefaciliteerd door het ORM-team, waarbij alle kritieke processen, applicaties, functie en interacties werden herbepaald.
- Het verder concretiseren van de risicoappijt van Argenta met aanpassing van de specifieke sublimieten voor de scenario's naargelang het perspectief (99,9 %, 95 % en 80 %).
- De aanwerving van een ORM Manager die zich, naast het operationeel risicobeheer, ook specifiek de rol van *Information Security Officer* binnen Argenta zal invullen en daarbij in zal staan voor het informatiebeveiligingsbeleid.

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 Argenta zich zo veel mogelijk indekt door middel van een adequaat bedrijfscontinuïteitsbeleid en transitiebepalingen in de betreffende overeenkomsten. In 2015 heeft Argenta haar bedrijfscontinuïteitsbeleid verder verbeterd, wat onder andere blijkt uit de vernieuwde Sourcing-beleidslijn. De beleidslijn geeft de visie, de spelregels en het kader weer voor sourcing (uitbesteding). Daarnaast worden in de beleidslijn de verantwoordelijkheden en relaties met de bestaande (kritieke) leveranciers verder uitgediept en benoemd. Dit zorgt voor een verbetering van het toezicht op alle externe dienstverleners.

13.1.6 Verzekeringstechnisch risico

De Verzekeringspool loopt het risico op een wanverhouding tussen de uitkeringen ten gevolge van schadegevallen en de ontvangen premies en aangelegde voorzieningen. Dat risico kan zijn oorsprong vinden in een mogelijk foutieve prijszetting of het mogelijk ontbreken van aangepaste technische voorzieningen. Deze



kunnen dan weer het resultaat zijn van onder meer onvoorspelbare schadegevallen of sterk gewijzigde marktomstandigheden, die een marktrisico inhouden.

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

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

Het Verzekeringsrisicocomité volgt deze risico's permanent op; de Actuariële Functie neemt regelmatig deel.

13.1.7 Businessrisico

Het businessrisico is het risico waarbij de huidige en toekomstige winsten en kapitaal beïnvloed worden door veranderingen in businessvolumes of door veranderingen in marges en kosten. Beide worden veroorzaakt door veranderende externe marktomstandigheden en de onmogelijkheid om er als organisatie op in te spelen. Ook een slechte diversificatie van de winsten (*earnings*) of de onmogelijkheid om een voldoende en degelijk niveau van winstgevendheid te bewaren, wordt onder dit risico opgenomen. De inkomensgevoeligheidsindicator binnen het RAF incorporeert al het business risico op de *non maturity*-deposito's door een extra risicotoeslag te rekenen.

Om het businessrisico waaraan Argenta 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 cross-selling om zoveel mogelijk cliënten in meerdere pijlers te werven.

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

13.1.8 Strategisch risico

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

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

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.

13.1.9 Reputatierisico

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

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



13.1.10 Regulatorisch risico

Het regulatorisch risico betreft de risico's die verbonden zijn aan wijzigingen in de wet- of regelgeving.

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

Argenta moet steeds alle (nieuwe) boekhoudnormen onderschrijven. Op geconsolideerd niveau zal de implementatie van de IFRS 9-norm een belangrijke impact hebben. Deze norm - die vanaf 1 januari 2018 in voege gaat - legt nieuwe verplichtingen op voor (a) de classificatie en waardering van financiële instrumenten (b) de risico-inschatting en het aanleggen van waardeverminderingen en tenslotte (c) zijn er aanpassingen op het gebied van hedge accounting. De belangrijkste wijziging betreft bij het aanleggen van waardeverminderingen. In het vierde kwartaal van 2015 werd een analyse en assessment uitgevoerd ter voorbereiding van een IFRS 9-implementatieproject. Dit project is intussen ook effectief gestart.

De eigenvermogensvereisten van kredietinstellingen en verzekeringsondernemingen, de zogenaamde *Capital Requirements Regulation* en de *Capital Requirements Directive* (samen 'CRD IV-package' genoemd) en de *Solvency II*-normen, zijn momenteel het voorwerp van wetgevende ontwikkelingen en hebben een impact op de Argenta Groep.

In 2015 was er op regelmatige basis overleg met de betrokken toezichthouders waarbij de SREP (*Supervisory Review & Evaluation Process*), de update van het Herstelplan en het ORSA (*Own Risk Self Assessment*) besproken werden. Zo vonden er ook een aantal meetings plaats waarbij de overdracht van de toezichtsbevoegdheden van de NBB naar de ECB werden besproken, met de thematische review van de risk governance en risico-appetijt, ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*), IRRB (*Interest Rate Risk*

in the Banking Book) en ICT Outsourcing in het bijzonder.

13.2 Risicobeheer van de risico's van Argenta en zijn entiteiten

13.2.1 Algemeen

De directiecomités van Argenta Spaarbank, Argenta Assurantie 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 2015 heeft Argenta verder gebouwd aan zijn voorzichtig en transparant risicobeheer. Dat heeft zijn toegevoegde waarde intussen meer dan bewezen.

Het *Risk Appetite Framework* (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 Verzekeringpool, en anderzijds de beleidsdocumenten via de verdere vertaling naar de operationele risicolimieten. Dit resulteerde in de dagelijkse inbedding van het risicobewustzijn in de eerste lijn en in betere en leanere risicobeheerprocessen.

Het risicobeheer is geëvalueerd van een risicobeheer *by design* (beleidslijnen) en een risicobeheer *in practice* (inbedding) naar een *cost effective* risicobeheer (cfr. supra).

Naast een optimalisatie van de risicogovernance werden ook de riskmetrieken sterk verbeterd. De risicoparameters binnen het RAF werden hierbij verfijnd (o.a. limietkalibraties) en uitgebreid door toevoeging van een aantal kwantitatieve en kwalitatieve RAF-indicatoren.



De volgende kwantitatieve RAF-indicatoren werden toegevoegd:

- *Common Equity Tier 1* (CET1-ratio vervangt Tier 1-ratio)
- *Total Capital ratio* (TCR)
- *Average Portfolio Rating for Local & Regional Government loans* (APR LRG)
- *Net Interest Income* gevoeligheid/100 bp up of down
- *Large Exposures*
- *Asset Encumbrance Ratio strict* ('AER' ruim werd een knipperlicht)

De volgende kwalitatieve RAF-indicatoren werden toegevoegd:

- *Net Promotor Score* (NPS) - personeel
- *Operational Risk Management Key Risk Indicator*: deze indicator is een mooie vooruitgang in het kader van de monitoring en inbedding van ons operationeel risico in alle lijnen van de organisatie (ook op het hoogste managementniveau).

In 2015 herkalibreerden we de limieten van de volgende RAF-inidicatoren: *Leverage Ratio*, APR bonds (excl. LRG), APR LRG, risicoscore hypotheke, Liquidity Coverage Ratio, NPS cliënten en NPS kantoorhouders.

Naast de RAF-limieten en RAF-knipperlichten zijn er ook operationele limieten, operationele knipperlichten en *early warning*-signalen. Dit maakt ons gradueel limietensysteem zeer pragmatisch, hetgeen garant staat voor een adequate inbedding.

In 2015 was er op regelmatige basis overleg met de betrokken toezichthouders waarbij onder meer onderstaande thema's aan bod kwamen:

ICAAP/SREP

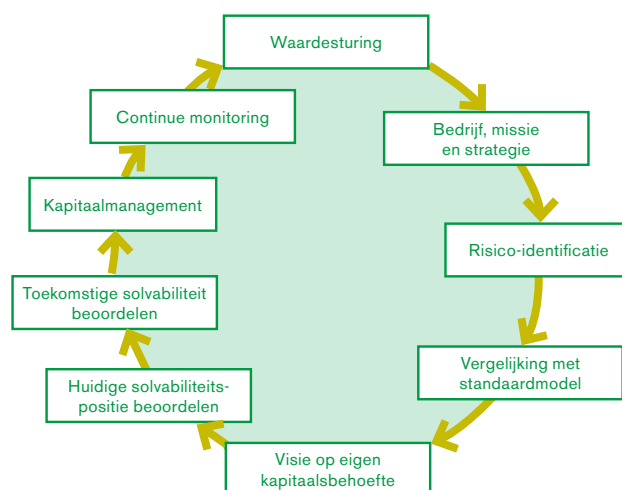
De resultaten van het ICAAP werden hierbij vergeleken met de SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*), zijnde de inschatting van de risico's en kapitaalvereiste door de NBB/JST volgens hun eigen interne methodologie.

ORSA

In het ORSA-proces werden alle risico's van Argenta Assuranties geïdentificeerd. Vervolgens werd afgewogen of de standaardformule uit Pijler 1

van Solvency II in voldoende mate het risico voor Argenta weerspiegelt. Dit leidt tot een eigen risico-inschatting in Pijler 2 van Solvency II.

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



Voor **Argenta Assuranties** solo zijn in 2015 alle stappen van het ORSA-proces doorlopen. Het proces is ingebed in de organisatie via onder andere workshops met het management en de directie. Eerstelijnsafdelingen berekenen alle risico's. De berekeningen zijn grotendeels geïntegreerd in het businessplanproces. Argenta Assuranties berekende in 2015 voor de eerste keer stress-scenario's voor verminderde groei, meer kosten, correlaties en marktstress. Argenta Assuranties blijkt een goede weerstand te hebben voor de geteste scenario's.

Voor **Argenta-Life Nederland** zijn in 2015 ook alle stappen van het bovenstaande ORSA-proces doorlopen. Het resultaat is een ORSA-rapport, opgesteld met medewerking van de businesspartners, het management en de directie van Argenta-Life Nederland. Argenta-Life Nederland heeft rekening gehouden met de opmerkingen van de toezichthouder op het rapport van 2014, waarbij de DNB Argenta-Life Nederland de beste score toebedeelde. Zo ging er dit jaar speciale aandacht naar de invulling van sleutelfuncties (risicobeheer-, actuariële, compliance en interne auditfunctie). Daarnaast werden in het ORSA-rapport relevante stress-scenario's getoetst. Argenta-Life Nederland bleek in alle getoetste scenario's over een zeer goede weerstand te beschikken.



In 2015 werd voor de tweede keer een geconsolideerd ORSA-rapport op groepsniveau samengesteld.

In november 2015 werd het geconsolideerd ORSA-rapport in een gesprek met de NBB toegelicht en besproken. In dat gesprek werd een positieve feedback op het opgestelde rapport gegeven.

Herstelplan

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

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

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

Argenta heeft in 2015 een geactualiseerd herstelplan opgeleverd aan de toezichthouders. Dit herstelplan schetst een accuraat beeld van de robuustheid en veerkracht van de financiële positie van Argenta in een financiële crisissituatie. Het nieuwe herstelplan levert een aantal nieuwe en bijkomende inzichten in vergelijking met het vorige herstelplan:

- inzicht in de (beperkte) evolutie van het risicoprofiel van Argenta door de impact van een crisissituatie op haar financiële ratio's te vergelijken tussen beide herstelplannen (2014 versus 2015) bij ongewijzigde crisisscenario's inzicht in de dynamiek van een crisisscenario zowel op het niveau van Argenta Spaarbank als op het niveau van de Argenta Groep, door in het geactualiseerde herstelplan ook rekening te houden met de Argenta Groep;
- inzicht in een aantal nieuwe ratio's die werden toegevoegd aan de analyse, zoals de *Leverage Ratio* en de *Asset Encumbrance Ratio*.

De Argenta Groep blijft ook in het geactualiseerd herstelplan beschikken over een zeer sterke kapitaal- en liquiditeitspositie waardoor de groep in staat is het hoofd te bieden aan strenge crisissituaties.

Activatie van herstelplandrempels werd daardoor pas bereikt na doorrekening van heel extreme scenario's.

Om haar kapitaal- en liquiditeitspositie te herstellen in geval van een crisissituatie beschikt Argenta Spaarbank daarenboven over een brede waaier aan doeltreffende kapitaal- en liquiditeitsopties. Analyse toont aan dat Argenta Spaarbank er goed in slaagt om haar financiële positie te herstellen door één of meerdere opties te activeren. Aan de basis van deze financiële veerkracht ligt het bank-verzekeringsmodel, de geografische spreiding van de kernactiviteiten over België en Nederland en de opbouw van een liquide en goed gediversifieerde beleggingsportefeuille. Bijgevolg werd ook gekeken naar de interactie met Argenta Assuranties.

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

Verdere stappen werden intussen gezet voor het opstellen van een transitioneel afwikkelingsplan. Een transitioneel afwikkelingsplan is een high-level plan dat onder meer de verschillende afwikkelingsopties definieert, de afwikkelbaarheid van Argenta beoordeelt en een plan van aanpak ter vrijwaring van de operationele en business continuïteit bevat. Het herstelplan vormt de vertrekbasis voor het opstellen van het afwikkelingsplan.

ECB

De ECB heeft sinds eind november 2014 het prudentieel toezicht op Argenta overgenomen van de NBB.

Sedert begin 2015 wordt dit toezicht effectief uitgevoerd door de het zogenaamde *JST* van de ECB door middel van inspecties, workshops, interviews,



en het opvragen van diverse rapporteringen. Dit nieuwe toezicht was onder andere ook gericht op de Risk-afdeling van de Argenta Groep.

13.2.2 Governance

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

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

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

De directie Actuarieel fungeert als het actuariële kenniscentrum dat aan meerdere directies binnen de Verzekeringsspaarbank 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.

In 2015 werd de zelfstandige directie Kredietrisicobeheer (KRB), het kenniscentrum van de modellering en analyse van de retailkredietrisico's, verder uitgebouwd en werd de visie bepaald, waarbij KRB evolueert van een product- en regulatoire focus naar een cliënt- en Argenta-model. Dit kenniscentrum heeft een fundamentele rol binnen het risicobeheer van Argenta door het geven van informatie en advies toegespitst op de retailkredietportefeuille, onder andere via het Kreco (Kredietrisicocomité retail).

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

De directie Risk en Validatie:

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

Risicomanagement is niet alleen een tweedelijnsfunctie, maar een organisatiebrede activiteit (*enterprise risk management* of 'ERM'). Het moet gealigneerd zijn met de businessstrategie en het moet effectief zijn.

De Directie Risk & Validatie heeft in 2015 de implementatie van haar geactualiseerde visienota uit 2014 verder ontwikkeld waarbij de directie zich als 'toonaangevend' positioneert en in partnership met de andere directies een effectief risicobeheer nastreeft.

Het maandelijkse overkoepelende GRC (Groepsrisicocomité) heeft een alternerende agenda met de ene maand ICAAP (Argenta Spaarbank)/ORSA (Argenta Assuranties), namelijk onderwerpen rond economisch kapitaal, de volgende maand kredietrisico-onderwerpen (Kreco - Kredietrisicocomité) en een derde maand het operationeel risico (Orco - Operationeel risicocomité).

13.2.3 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 2015 onder meer de volgende activiteiten verricht:

- validatie (conceptueel, numeriek en implementatie) van de update van het corporate model;
- validatie (conceptueel en numeriek) van de nieuwe PD en LGD-modellen voor de Nederlandse hypotheekportefeuille;
- validatie van de review, backtesting en herkalibrering van de modellen voor het kredietrisico van de hypotheekportefeuilles van Argenta Spaarbank, CBHK en Nederland;
- validatie van de review, backtesting en herkalibrering van de modellen voor het kredietrisico van de beleggingsportefeuille (meer bepaald de blootstelling op financiële instellingen, ondernemingen, *covered bonds*, centrale, regionale en lokale overheden);
- validatie van de sensitiviteitsanalyse van het PD-model van de hypotheekportefeuille van Argenta Spaarbank;
- opinie over de waarderingsmethodologie van de Nederlandse hypotheken onder Solvency II;
- validatie van de *fair value*-berekeningen van cessies hypotheken voor Argenta Assuranties;
- meewerken aan de controle (riskcheck) op post *Asset Quality Review* (AQR-projecten).

Daarnaast werden voorbereidingen getroffen om de validaties ook uit te breiden naar validatie-opinies over de *interest rate risk of the Banking book*-modellen zoals *prepaymentmodellen* en het *replicating* model. Ook een eerste voorzet voor het *target operating*-validatiemodel met betrekking tot de governance rond formele validaties versus validatie opinies en validatie reviews (cfr. risk checks door de riskcellen) werd gemaakt.

13.2.4 Beheer van het marktrisico

Renterisico

De volgende projecten en thema's maakten deel uit van de renterisico-agenda in 2015:

- actualisatie van de beleidslijn Thesaurie en ALM met volledige herziening van het governance- en limietenkader;
- start met de verdere uitbouw en verfijning van de rentescenario-analyse;
- actief beheer van het *prepayment*- en optierisico binnen de hypothecaire portefeuille als gevolg van de lage rentestand;

- proactieve sturing en opvolging door het ALCO van de rentemarge door middel van een doordachte investerings- en indekkingspolitiek;
- publicatie van de nieuwe NBB circulaire over de rapportering van renterisico in het *Banking book* (Tabel 90.30);
- consultatie door het Basel-comité over de prudentiële behandeling van het renterisico in het *Banking book*, met keuze tussen een pijler I of een pijler II-model.

Spreadverwijdingsrisico

Het beleid en beheer van het spreadverwijdingsrisico is nauw verbonden met het kredietrisicobeheer waarvan het beleid en de voornaamste accenten van 2015 staan beschreven in hoofdstuk 1.2.5.

Aandelenrisico's

Aandelen vormen vanuit het strategische allocatieperspectief een aanvulling op de bestaande obligatie- en leningportefeuilles en hebben tot doel het risico-rendementsprofiel van de portefeuille verder te optimaliseren. Binnen een beperkt investeringskader en mits naleving van strikte investeringscriteria beschikken Argenta Spaarbank (vastgoed en PPS-sector) en Argenta Assuranties over de mogelijkheid om aandelenposities op te nemen in hun beleggingsportefeuille.

Vastgoedrisico's

Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties beschikken over een beperkte investeringsruimte waarbinnen (indirecte) vastgoedbeleggingen onder strikte voorwaarden, zowel met betrekking tot het type van beleggingen als tot de concentratierisico's, mogen opgenomen worden. Binnen dit limietenkader werden er dan ook een aantal kredietdossiers met vastgoedtegenpartijen op de balans genomen.

13.2.5 Beheer van het kredietrisico

Kredietrisico doet zich algemeen gesteld voor wanneer een cliënt of tegenpartij niet meer in staat is om aan zijn of haar contractuele verplichtingen te voldoen. Dit kan het gevolg zijn van insolventie van een cliënt of tegenpartij. Dit risico ontstaat zowel bij de traditionele kredietverlening als bij beleggingsactiviteiten (overige rentedragende activa). Bij die laatste zijn spreadverwijdingen en ratingverlagingen indicatoren voor kredietrisico.



De Argenta Groep loopt zowel binnen de Bank- (Argenta Spaarbank) als de Verzekeringsspool (Argenta Assuranties) een kredietrisico.

Voor Argenta zijn in essentie drie deelreinen van belang voor wat betreft het kredietrisico: de markt van de hypothecaire kredietverlening aan particulieren (in België zowel als in Nederland), de beleggingsportefeuille en de portefeuille leningen aan lokale en regionale besturen. Het kredietrisicomanagement focust zich dan ook op deze drie segmenten.

De Argenta Groep slaagde ook in 2015 heel voortreffelijk in zijn acceptatie- en (pre-) contentieuxbeleid van de retailkredieten en in een verdere diversificatie binnen de beleggingsportefeuille met behoud van een hoge assetkwaliteit. In 2015 werd daarbij verder aandacht geschonken aan de uitbouw van kredietverlening aan en beleggingen in lokale en regionale besturen.

De gehanteerde risicoappetijt wordt weergegeven in het RAF. Voor de monitoring van het kredietrisico zowel bij de retailkredietportefeuilles als bij de beleggingsportefeuille komen in het RAF risico-indicatoren voor gelinkt aan portefeuillekwaliteit en concentratierisico. Het RAF werd in 2015 binnen de scope van de investeringsportefeuille uitgebreid met een indicator voor de monitoring van de leningen aan openbare entiteiten.

De risicobereidheid van Argenta wordt verder gecapteerd en gedetailleerd in de Kredietrisicoretail- en de Thesaurie en ALM-beleidslijnen, zowel voor de Bank- als de Verzekeringsspool. Daarbij was ook in 2015 een voorzichtige beleggingspolitiek een permanente leidraad. Een dergelijke benadering wordt nog steeds als de efficiëntste eerste verdedigingslijn bij uitstek beschouwd.

In het afgelopen jaar werd een actualisatie van de Thesaurie en ALM-beleidslijn voor Argenta Spaarbank doorgevoerd, waarbij onder meer een mogelijkheid tot diversificatie werd opgenomen naar welomschreven indirecte vastgoedbeleggingen. Ook werd de voorbereiding gestart voor de aanpassing van de Thesaurie en ALM-beleidslijn voor Argenta Assuranties.

Het beleggingskader blijft bewust gefocust op een sterke kwaliteit van de tegenpartijen. Dit blijkt uit een sterk blijvende gemiddelde portefeuillekwaliteit. Net zoals in 2014 al het geval was, werd in de

loop van 2015 mee door het toedoen van het lage renteklimaat, nog verder op selectieve manier gediversifieerd naar beleggingen in ondernemingen, en sedert afgelopen jaar ook naar indirecte vastgoedbeleggingen. Er werd ook een uitbreiding doorgevoerd wat betreft posities in effecten of leningen op lokale besturen.

De toepassing van het beleggingsbeleid wordt in de concrete uitvoering mee ondersteund door het Investeringsoverleg, waarin vertegenwoordigers van het directiecomité, van TIM (*Treasury and Investment Management*) en Financieel Management (afdeling Kredietrisicoanalyse) in eerste lijn, en van Risk in tweede lijn, investeringsissues bespreken en beslissen.

In het kader van een gepast en gedegen risicobeheer werden over 2015 alle bancaire en corporate tegenpartijen in een tijdspanne van één jaar via een eerstelijnsanalyse bestudeerd. Dit kadert binnen het governanceverhaal gekoppeld aan het FIRB-statuut van de Argenta Groep. Deze analyses maken alle het voorwerp uit van een systematische risicocheck, als onderdeel van een jaarlijks terugkerend proces. Iedere bank en corporate krijgt voor opname in de portefeuille een interne rating toegewezen, conform het binnen Argenta bekrachtigde en geïmplementeerde FIRB-kader, en wordt minstens jaarlijks aan een herziening onderworpen. De resultaten van deze ratingonderzoeken komen aan bod op het maandelijks georganiseerde ratingoverleg, dat rapporteert aan het ALCO. Dit overleg bekrachtigt voorgestelde ratings of beslist volgens een welomschreven governancekader en met inachtnaam van twee beslissingsniveaus over de toekenning van interne ratings.

Ook aan tegenpartijen, gecatalogeerd als lokale en regionale besturen, worden interne ratings of ratingindicaties toegewezen die verder relevant zijn binnen het acceptatiekader en ook gehanteerd worden voor monitoring- en beheerdoeleinden en in het kader van de Pijler II-kapitaalberekeningen. Voor regulatoire kapitaalberekeningen blijft Argenta binnen de afspraken met de toezichthouder de gestandaardiseerde benadering toepassen op overheden. Voor bancaire en corporate tegenpartijen is dit de FIRB-benadering.

Binnen het vooropgestelde FIRB-governancekader werd in 2015 de jaarlijkse review uitgevoerd op de FIRB-modellen voor banken en corporates. Hieruit



bleek een sterke modelperformantie. De interne ratingmodellen maken jaarlijks op passende manier het voorwerp uit van een kritische interne analyse. In het kader van een continue optimalisatie van het interne scoringsproces werd in 2015 overigens een (in 2014 voorbereide) update van het scoringsmodel voor corporate tegenpartijen geïmplementeerd.

In 2015 werd binnen Risk ook de nodige aandacht besteed aan de ondersteuning van het businessplan van Argenta voor de periode 2016-2020. Dit werd in het voorjaar onderworpen aan een grondige risicotoetsing. Tegen het jaareinde vond op een aantal kerngebieden (waaronder asset kwaliteit) ook een controlecheck plaats ter gelegenheid van de toetsing van het budget 2016 tegenover het eerder opgestelde businessplan.

Als permanent aandachtspunt stond Risk ook in 2015 de eerste lijn waar nodig bij in het afstemmen en checken van doorgerekende resultaten van de verschillende scenario's binnen het RRP-traject.

Verdere aandacht werd besteed aan de ontwikkeling en voortgang van de berekeningen voor economisch kapitaal omtrent kredietrisico zowel voor de Bank- als de Verzekeringspool. In 2015 werd gefocust op de verfijning van de *health check* op de bekomen Pijler II-resultaten en op de monitoring van de opsplitsing van het migratierisico en het spreadverwijdingsrisico.

Ieder kwartaal van 2015 werden de beleggingsportefeuilles van de Bank- en de Verzekeringspool naar gewoonte aan een grondige analyse onderworpen inclusief aan een risicotoetsing, met ook nu specifieke aandacht voor de verdere portefeuillediversificatie die in 2015 werd doorgevoerd.

In 2018 zullen binnen de financiële sector de nieuwe IFRS 9-standaarden in werking treden. Deze voorzien een vernieuwd kader voor *recognition* op de balans en de berekening van *impairments*. De voorbereidingen voor deze implementatie werden vanuit Risk mee ondersteund. In de loop van 2016 zal binnen Argenta meer aandacht aan dit project besteed worden.

De Belgische en Nederlandse hypothecaire portefeuilles werden in 2015 gekenmerkt door een stijging van instroom, vooral in het tweede deel van 2015. Het kredietrisico van de Belgische en

Nederlandse hypotheek verbeterde licht in 2015, waardoor minder provisies nodig waren.

De risicomodellen van de Nederlandse Kredieten werden in de loop van 2015 verder verfijnd, waardoor de opvolging en sturing gevoelig zullen verbeteren in 2016.

Ook vond in 2015 de jaarlijkse modelreview en de kalibratie van de PD en LGD-*risicoparameters* plaats voor de retailmodellen.

13.2.6 Beheer van het liquiditeitsrisico

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

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

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

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

Binnen het RAF wordt een minimumlimiet van 100 % vooropgesteld, maar in de praktijk wordt er gestreefd naar een ratio van minstens 125 % opdat Argenta steeds zou beschikken over een comfortabele liquiditeitspositie.



De AER vergelijkt de hoeveelheid aan niet-bezwaarde activa met het volume aan beschermde deposito's. In 2015 werden door de NBB minimumdrempels vastgelegd waarvan de hoogte functie is van het belang van beschermde deposito's binnen de totale financieringsstructuur van de bank. Als categorie 3-bank moet Argenta Spaarbank een minimumdrempel van 80 % (herstelplan) en 85 % (knipperlicht) respecteren binnen de strikte toepassing van de AER.

Het dagelijks liquiditeitsbeheer, de definitie van EWI's (*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 binnen Argenta, alle leden van het directiecomité inclusief. Daarnaast wordt op maandelijkse basis uitvoerig het liquiditeitsrapport besproken op het *Asset and Liability*-comité. Het hogere management wordt met andere woorden op een continue basis betrokken bij het liquiditeitsbeheer.

13.2.7 Beheer van het verzekeringstechnisch risico

De Verzekeringspool past een aantal regels en procedures toe om het verzekeringstechnisch risico te beheersen en volgt dit op via het verzekeringsrisicocomité.

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

Wij volgen onder andere de rentabiliteit van de producten op via de volgende RAF-indicatoren: *Value New Business* (VNB en New Business Margin) voor levensverzekeringen en *Combined ratio* voor schade- en gezondheidsverzekeringen.

Argenta toetst de toereikendheid van de reserves (LAT: *Liability Adequacy Test*) conform de gelijknamige beleidslijn.

De regels voor het berekenen van de technische reserves zijn behoudend. Er wordt systematisch nagegaan of de reserves adequaat zijn. Bij ontoereikend geachte reserves wordt meestal besloten aanvullende voorzieningen toe te wijzen en/of het beleid rond tarieven en risicoaanvaarding te wijzigen. De Verzekeringspool maakt 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. Dit is vastgelegd in de beleidslijn Herverzekering.

13.2.8 Beheer van het operationeel risico

Het Orco (Operationeel Risicocomité) is een vast onderdeel van het GRC. Het wordt op kwartaalbasis georganiseerd.

In 2015 werd er een grondige analyse van het *Operational Risk Management (ORM) framework* van de Argenta Groep uitgevoerd door een externe partij. Hun observaties en voorstellen werden verder verwerkt in een korte- en langetermijnactieplan. Er werd een nieuwe directie specifiek voor ORM opgericht (ORM & ECB Office) en naast een directeur werd ook een ORM-manager aan het ORM-team toegevoegd. ORM ondernam ook een grote sensibiliseringsactie, waarbij er bij elke directie werd langs gegaan om hen verder op te leiden en intensief te ondersteunen bij hun ORM-taken.

Naast de dagelijkse opvolgings- en ondersteuningstaken (bijvoorbeeld het faciliteren van RCSA's (*Risk & Control Self Assessment*), de opmaak van het jaarverslag voor interne controle, de opvolging van Business Continuity Plannen en uitwijktesten, ...) werd onder andere gewerkt aan het kennismanagement (door de opstelling van procedures en handleidingen, geven van individuele en groepsopleidingen), het uitwerken van een nieuwe RCSA-methodiek, het herbekijken van de sublimieten van de ORM-risicoappetijt, het heruitwerken van het Interne Controle Jaarverslag-proces, de verdere uitwerking van het KRI (*Key Risk Indicators*) dashboard en de opname van een overkoepelende KRI in het kwalitatieve RAF.



Op het gebied van BCM (*Business Continuity Management*) werden de volledige cyclus van *Business Impact Analyse* (BIA), *Business Continuity Plan* (BCP) en uitwijktesten dit jaar doorlopen. Daarnaast werd er dit jaar een crisissimulatie met het CMT (CrisisManagementTeam) buiten de uren georganiseerd en nam het ORM-team deel aan een sectorbrede crisissimulatie (*Market Wide Exercise* 2015 geleid door de NBB). Verder werd in samenwerking met de *Availability and Continuity*-manager een presentatie verzorgd over de BCM-materie tijdens de ICT-personeelsvergadering.

In het kader van informatiebeveiliging werden er bijlagen voor de gedragscode Informatiebeveiliging geactualiseerd en werd een folder opgemaakt die in het eerste kwartaal van 2016 aan alle personeelsleden zal bezorgd worden.

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



13.2.9 Beheer van de overige risico's



In 2015 is verder geïnvesteerd in een hernieuwd groepswijd *risk assessment* van alle identificeerbare risico's en in de economische kapitaalmodellen van ICAAP en ORSA, in het bijzonder in de uitwerking van een geïntegreerde risicocartografie (tussen Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties), stress-, scenario- en *forward looking*-testen.

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

14. Overige informatie

14.1 Kapitaalverhogingen

14.1.1 De Vennootschap

Op 20 mei 2015 heeft Investar een kapitaalverhoging van de Vennootschap onderschreven via een inbreng in natura van een deel van de vordering, ten belope van 11.278.700 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 620.191.100 euro tot 631.469.800 euro. Daarbij werden 112.787 nieuwe aandelen gecreëerd voor Investar.

Investar betaalde ook een uitgiftepremie van 19.999.391 euro.

In totaal – maatschappelijk kapitaal en uitgiftepremies samen – was er hierdoor dus een verhoging van het eigen vermogen van de Vennootschap van 31.278.091 euro.

14.1.2 De Argenta Groep

Op 21 december 2015 heeft de Vennootschap een kapitaalverhoging van Argenta Spaarbank onderschreven via een inbreng in specien van 37.174.280 euro. Het maatschappelijk kapitaal van Argenta Spaarbank werd verhoogd, zonder uitgifte van nieuwe aandelen, om het te brengen van 579.077.650 euro op 616.252.150 euro. Investar heeft de rest van het kapitaal onderschreven ten bedrage van 220 euro.

14.2 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 2015 aandelen van de Vennootschap verworven.

14.3 Artikel 13, §6 en 134 van het Wetboek van Vennootschappen

De vergoedingen aan de commissaris en de met de commissaris verbonden entiteiten worden op geconsolideerd niveau opgevolgd door het auditcomité. Bijkomende controlewerkzaamheden en adviesopdrachten worden goedgekeurd door het auditcomité overeenkomstig artikel 133 § 6 van het Wetboek van Vennootschappen wanneer deze het totaal bedrag van de vergoeding van het auditmandaat overschrijden.

14.3.1 De Vennootschap

Tijdens het boekjaar 2015 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, supplementaire auditwerkzaamheden en prestaties met betrekking tot het duurzaamheidsverslag, voor een totaal bedrag van 124.751 euro (incl. btw).

14.3.2 Argenta Groep

Tijdens het boekjaar 2015 werden er door de vennootschappen van Argenta aan de commissaris Deloitte Bedrijfsrevisoren cvba of aan bedrijven die hiermee beroepshalve in een verband van samenwerking staan, bijkomende emolumenten toegekend als gevolg van bijkomende prestaties met betrekking tot de inbreng in natura in de Vennootschap, het duurzaamheidsverslag, supplementaire auditwerkzaamheden, werkzaamheden met betrekking tot de medische index, actuariële dienstverlening rond Solvency II en Prophet en controle met betrekking tot geldverstrekkersverantwoording, voor een totaal bedrag van 783.271 euro (incl. btw).



14.4 Country by country-rapportering

Krachtens artikel 420 van de Bankwet en overeenkomstig artikel 89 van de *Capital Requirements Directive* van de Europese Unie, moet de Vennootschap de hieronder vermelde gegevens voor boekjaar 2014 en 2015 bekend maken op geconsolideerde basis, uitgesplitst naar EU-lidstaat en naar derde land waarin zij gevestigd is (door middel van een bijkantoor en/of dochteronderneming).

BVg conso (Bgaap-conso)

31/12/2014 - in euro

Landen	Activiteiten	Opbrengsten*	Gemiddeld aantal werknemers in VT	Resultaat voor belastingen	Vennootschapsbelastingen	Ontvangen subsidies
LIDSTATEN		554.637.346	797	320.353.200	70.308.742	0
België	<i>Bank and insurance</i>	343.544.740	751	128.745.783	19.375.032	0
Luxemburg	<i>Other financial services</i>	3.204.616	17	1.798.346	614.363	0
Nederland	<i>Bank and insurance</i>	207.887.990	30	189.809.071	50.319.347	0
DERDE LANDER		0	0	0	0	0
TOTAAL		554.637.346	797	320.353.200	70.306.742	0

31/12/2015 - in euro

Landen	Activiteiten	Opbrengsten*	Gemiddeld aantal werknemers in VT	Resultaat voor belastingen	Vennootschapsbelastingen	Ontvangen subsidies
LIDSTATEN		612.592.743	848	304.838.546	76.896.734	0
België	<i>Bank and insurance</i>	392.885.206	804	111.506.547	25.758.363	0
Luxemburg	<i>Other financial services</i>	7.332.252	14	3.742.241	1.079.478	0
Nederland	<i>Bank and insurance</i>	212.375.285	30	189.589.758	52.058.893	0
DERDE LANDER		0	0	0	0	0
TOTAAL		612.592.743	848	304.838.546	78.896.734	0

* Gebaseerd op totaal van de categorieën VI van de geconsolideerde resultatenrekening in het jaarverslag

14.5 Belangrijke gebeurtenissen na het einde van het boekjaar

Sinds het einde van het boekjaar hebben zich naar best weten van de raad van bestuur geen andere belangrijke gebeurtenissen meer voorgedaan met betrekking tot de Vennootschap en haar individuele dochtervennootschappen.

14.6 Omstandigheden die de ontwikkeling van Argenta kunnen beïnvloeden

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.

De Argenta Groep

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

Jaarrekeningen 2015



15. Jaarrekeningen 2015

15.1 Geconsolideerde jaarrekening van de Venootschap (Jaarrekening Argenta Groep)

15.1.1 Geconsolideerde financiële gegevens

15.1.1.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2015 na winstverdeling

in euro

ACTIEF		2014	2015
I.	Kas, tegoeden bij centrale banken, postcheque- en girodiensten	44.480.085	47.911.363
II.	Bij de centrale bank herfinancierbaar overheidspapier	62.935.143	21.444.337
III.	Vorderingen op kredietinstellingen		
	A. Onmiddellijk opvraagbaar	412.782.498	476.782.076
	B. Overige vorderingen (op termijn of met opzegging)	21.850.884	21.108.000
		434.633.382	497.890.076
IV.	Vorderingen op cliënten	22.582.997.907	24.060.238.985
V.	Obligaties en andere vastrentende effecten		
	A. Van publiekrechtelijke emittenten	5.713.580.704	5.095.609.775
	B. Van andere emittenten	7.070.031.151	6.816.445.285
		12.783.611.855	11.912.055.060
VI.	Aandelen en andere niet-vastrentende effecten	1.244.391.576	1.745.447.551
VII.	Financiële vaste activa		
	B. Andere ondernemingen		
	1. Deelnemingen, aandelen	28.198	62.498
VIII.	Oprichtingskosten en immateriële vaste activa	107.016.985	110.772.151
IX.	Consolidatieverschillen	62.459.380	53.536.610
X.	Materiële vaste activa	34.943.420	37.754.640
XII.	Overige activa		
	▪ Aandeel van herverzekeraar in technische reserves	3.274.617	6.923.681
	▪ Overige	27.993.941	12.555.508
		31.268.558	19.479.189
XIII.	Overlopende rekeningen	262.082.679	224.915.710
TOTAAL ACTIEF		37.650.849.168	38.731.508.170



in euro

PASSIEF	2014	2015
I. Schulden aan kredietinstellingen		
A. Onmiddellijk opvraagbaar	2.269.859	928.443
C. Overige schulden op termijn of met opzegging	709.140.518	422.329.459
	711.410.377	423.257.902
II. Schulden aan cliënten		
A. Spaargelden / spaardeposito's	21.028.385.240	21.768.210.219
B. Andere schulden		
1. Onmiddellijk opvraagbaar	4.599.283.389	4.886.261.272
2. Op termijn of met opzegging	2.423.694.536	2.513.983.735
C. Wiskundige en premiereserves	4.674.164.009	5.133.220.252
	32.725.527.174	34.301.675.478
III. In schuldbewijzen belichaamde schulden		
A. Obligaties en andere vastrentende effecten in omloop	1.582.544.373	1.353.945.825
IV. Overige schuldbewijzen	184.546.484	168.703.403
V. Overlopende rekeningen	190.527.723	159.163.327
VI. Voorzieningen, uitgestelde belastingen en belastinglatenties		
A. Voorzieningen voor risico's en kosten		
3.b. Overige risico's en kosten	13.708.037	10.406.788
B. Uitgestelde belastingen en belastinglatenties	253.654	241.313
	13.961.691	10.648.101
VII. Fonds voor algemene bankrisico's	16.000.000	16.000.000
VIII. Achtergestelde schulden	506.396.878	395.678.286
EIGEN VERMOGEN	1.719.926.299	1.902.426.762
IX. Kapitaal		
A. Geplaatst kapitaal	620.191.100	631.469.800
X. Uitgiftepremies	210.876.948	230.876.339
XII. Reserves en overgedragen resultaat	865.696.960	1.024.366.850
XIII. Consolidatieverschillen	23.161.291	15.713.773
XV. BELANGEN VAN DERDEN	8.169	9.086
TOTAAL PASSIEF	37.650.849.168	38.731.508.170



15.1.1.2 Geconsolideerde posten buiten balansstelling per 31 december 2015

in euro

	2014	2015
I. Eventuele passiva		
C. Overige borgtochten	3.847.225	4.251.895
II. Verplichtingen met een potentieel kredietrisico		
B. Verplichtingen wegens contantaankopen van effecten en andere waarden	474.528	271.757
C. Beschikbare marge op betekende kredietlijnen	5.598.171	4.471.338
	6.072.699	4.743.095
III. Aan de in de consolidatie opgenomen ondernemingen toevertrouwde waarden		
B. Open bewaring en gelijkgestelde	9.148.027.074	9.706.431.957



15.1.1.3 Geconsolideerde resultatenrekening per 31 december 2015

in euro

	2014	2015
I.		
a. Renteopbrengsten en soortgelijke opbrengsten	1.166.336.969	1.064.574.533
waaronder: uit vastrentende effecten	340.828.365	245.701.977
b. Premies en andere technische opbrengsten verzekeringen	1.019.417.339	889.865.794
c. Herverzekering	6.238.852	5.243.019
II.		
a. Rentekosten en soortgelijke kosten	-480.654.996	-379.916.759
b. Technische kosten verzekeringen	-1.094.896.340	-921.961.194
c. Herverzekering	-5.569.021	-4.553.327
III. Opbrengsten uit niet-vastrentende effecten		
A. Aandelen en andere niet-vastrentende effecten	2.154.385	3.136.236
B. Deelnemingen en aandelen die tot de financiële vaste activa behoren	0	1.125
	2.154.385	3.137.361
IV. Ontvangen provisies	81.266.270	102.405.149
V. Betaalde provisies	-156.480.255	-172.755.545
VI. Winst (Verlies) uit financiële transacties		
A. Uit het wissel- en handelsbedrijf in effecten en andere financiële instrumenten	-11.773	-53.423
B. Uit de realisatie van beleggingseffecten	16.835.915	26.607.135
	16.824.142	26.553.712
VII. Algemene beheerskosten		
A. Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	-57.932.880	-62.765.455
B. Overige beheerskosten	-169.732.132	-175.831.949
	-227.665.012	-238.597.404
VIII. Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	-54.424.855	-56.753.968
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"	-6.346.281	2.579.296
X. Terugneming van waardeverminderingen (Waardeverminderingen) op de beleggingsportefeuille in obligaties, aandelen en andere vastrentende of niet-vastrentende effecten	63.230.190	8.737.560
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"	0	3.940.347
XII. Voorzieningen voor andere risico's en kosten dan bedoeld in de posten buiten balansstelling "Eventuele passiva" en "Verplichtingen met een potentieel kredietrisico"	-638.705	-639.098
XIV. Overige bedrijfsopbrengsten	36.580.463	39.417.447
XV. Overige bedrijfskosten	-46.261.823	-68.703.930
XVI. Winst uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting van de geconsolideerde ondernemingen	319.111.322	302.572.993



in euro

	2014	2015
XVII. Uitzonderlijke opbrengsten		
A. Terugneming van afschrijvingen en van waardeverminderingen op immateriële en materiële vaste activa	6.847	602
B. Terugneming van waardeverminderingen op financiële vaste activa	0	6.465.456
D. Meerwaarden bij de realisatie van vaste activa	83.034	226.632
E. Andere uitzonderlijke opbrengsten	1.128.790	1.502.033
	1.218.671	8.194.723
XVIII. Uitzonderlijke kosten		
A. Uitzonderlijke afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	-9.858	0
D. Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa	-52.205	-5.895.117
	-62.063	-5.895.117
XIX. Winst van het boekjaar vóór belasting van de geconsolideerde ondernemingen	320.267.930	304.872.599
XIX.bis		
A. Overboeking naar de uitgestelde belasting en belastinglatenties	-192	-46.394
B. Onttrekking aan de uitgestelde belasting en belastinglatenties	85.464	12.341
XX. Belasting op het resultaat		
A. Belastingen	-76.836.833	-87.009.505
B. Regularisering van belastingen en terugneming van belastingvoorzieningen	6.528.088	8.112.771
	-70.308.745	-78.896.734
XXI. Winst van de geconsolideerde ondernemingen	250.044.457	225.941.812
XXIII. Geconsolideerde winst	250.044.457	225.941.812
XXIV. Aandeel van derden in het resultaat	1.164	1.068
XXV. Aandeel van de groep in het resultaat	250.043.293	225.940.744



15.1.2 Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2015⁽¹⁾

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

I. Criteria voor consolidatie en opnemingsmethode volgens de vermogensmutatiemethode

a.1. Integrale consolidatie

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

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

Aan de balans van de moedermaatschappij werden verder toegevoegd:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. Waarderingsregels

Immateriële vaste activa

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

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

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

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

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

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

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

De aldus geactiveerde commissielonen worden pro rata afgeschreven op maandbasis.

Voor de activering van commissielonen wordt geen minimumgrens weerhouden.

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

Materiële vaste activa

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

- De 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.



VII. Staat van de vorderingen op kredietinstellingen (actiefpost III)

		in euro
		Boekjaar
B. Overige vorderingen (op termijn of met opzegging)		
2. Uitsplitsing naar resterende looptijd:		
▪ tot drie maanden		21.108.000

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

		in euro
		Boekjaar
4. Uitsplitsing naar resterende looptijd:		
▪ tot drie maanden		118.603.853
▪ meer dan drie maanden tot één jaar		130.130.001
▪ meer dan één jaar tot vijf jaar		492.786.752
▪ meer dan vijf jaar		23.331.863.481
▪ met onbepaalde looptijd		-13.145.102



IX. Staat van de obligaties en andere vastrentende effecten (actiefpost V)

in euro

	Boekjaar	Vorig boekjaar
2. Obligaties en effecten die achtergestelde vorderingen vertegenwoordigen	69.361.152	96.717.508
3. Geografische uitsplitsing van de volgende posten:	België	Buitenland
V.A. - publiekrechtelijke emittenten	3.023.417.732	2.072.192.043
V.B. - andere emittenten	910.809.830	5.905.635.455
4. Noteringen en looptijden:	Boekwaarde	Marktwaarde
a) ▪ genoteerde effecten	11.912.055.060	12.464.621.611
	Boekjaar	
b) ▪ resterende looptijd tot één jaar	1.247.885.101	
▪ resterende looptijd van meer dan één jaar	10.664.169.959	
5. Uitsplitsing naargelang de obligaties en effecten behoren tot de:		
a) ▪ handelsportefeuille	2.113.409	
b) ▪ beleggingsportefeuille	11.909.941.651	
6. Voor de handelsportefeuille:		
▪ het positieve verschil tussen de hogere marktwaarde en de aanschaffingswaarde van de obligaties en effecten die tegen marktwaarde worden gewaardeerd	11.290	
7. Voor de beleggingsportefeuille:		
▪ het positieve verschil van alle effecten waarvan de terugbetalingswaarde groter is dan hun boekwaarde	16.925.611	
▪ het negatieve verschil van alle effecten waarvan de terugbetalingswaarde kleiner is dan hun boekwaarde	159.594.424	
8. Gedetailleerde opgave van de boekwaarde van de beleggingsportefeuille:		
a) Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar	12.781.634.006	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen	3.279.838.333	
▪ overdrachten (-)	-4.187.827.028	
▪ aanpassingen met toepassing van artikel 35 ter, § 4 en 5 van het Koninklijk Besluit van 23 september 1992 op de jaarrekening van de kredietinstellingen (+ / -)	37.068.790	
Per einde van het boekjaar	11.910.714.101	
c) Waardeverminderingen		
Per einde van het voorgaande boekjaar	259.572	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ geboekt	866.980	
▪ teruggenomen want overtollig (-)	-354.102	
Per einde van het boekjaar	772.450	
d) Boekwaarde per einde van het boekjaar	11.909.941.651	



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	287.968.507	466.583.698
▪ buitenlandse emittenten	1.457.479.044	777.807.878
2. Noteringen:		
▪ genoteerde effecten	1.745.447.551	1.759.678.832
3. Uitsplitsing naargelang de aandelen en effecten behoren tot de:		
▪ beleggingsportefeuille	1.745.447.551	
5. Gedetailleerde opgave van de boekwaarde van de beleggingsportefeuille:		
a) Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar	1.244.391.576	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen	584.934.585	
▪ overdrachten (-)	-98.981.850	
▪ andere wijzigingen (+ / -)	15.104.403	
Per einde van het boekjaar	1.745.448.714	
c) Waardeverminderingen		
Per einde van het voorgaande boekjaar	0	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ geboekt	1.163	
Per einde van het boekjaar	1.163	
d) Boekwaarde per einde van het boekjaar	1.745.447.551	

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	62.498	28.198
c) Gedetailleerde opgave van de boekwaarde op het einde van het boekjaar (VII A.1 en VII B.1)	Andere ondernemingen	
A. Aanschaffingswaarde		
Per einde van het voorgaande boekjaar	28.198	
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen	34.300	
Per einde van het boekjaar	62.498	
E. Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	62.498	

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	96.082
Mutaties tijdens het boekjaar:	
▪ afschrijvingen	-52.500
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	43.582
waarvan:	
▪ kosten van oprichting of kapitaalverhoging, kosten bij uitgifte van leningen en andere oprichtingskosten	43.582

	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	208.309.663	108.315.791
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	46.206.214	21.347.031
▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-)	-11.105.614	-10.939.565
Per einde van het boekjaar	243.410.263	118.723.257
b) Afschrijvingen en waardeverminderingen		
Per einde van het voorgaande boekjaar	101.388.760	49.721.243
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ geboekt	42.398.548	22.295.146
▪ afgeboekt (-)	-11.105.614	-10.939.565
Per einde van het boekjaar	132.681.694	61.076.824
c) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	110.728.569	57.646.433



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	34.791.331	20.875.617	1.736.622
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	3.888.821	4.254.427	1.082.399
▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-)	-429.481	-355.389	-398.194
▪ overboekingen van een post naar een andere (+/-)	0	-42.290	42.290
Per einde van het boekjaar	38.250.671	24.732.365	2.463.117
c) Afschrijvingen en waardeverminderingen			
Per einde van het voorgaande boekjaar	13.537.241	12.639.024	742.513
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ geboekt	1.204.383	3.286.006	217.016
▪ afgeboekt want overtollig (-)	-10.933	-339.055	-269.230
▪ overboekingen van een post naar een andere (+/-)	0	-11.310	11.310
Per einde van het boekjaar	14.730.691	15.574.665	701.609
d) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	23.519.980	9.157.700	1.761.508

in euro

	Overige materiële vaste activa	Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	Kosten voor gehuurde gebouwen
a) Aanschaffingswaarde			
Per einde van het voorgaande boekjaar	28.475	3.432.313	2.257.168
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	962	0	2.864.176
▪ overdrachten en buitengebruikstellingen (-)	-3.522	0	-1.073.826
▪ overboekingen van een post naar een andere (+/-)	0	-2.833.778	0
Per einde van het boekjaar	25.915	598.535	4.047.518
c) Afschrijvingen en waardeverminderingen			
Per einde van het voorgaande boekjaar	0	0	1.259.328
Mutaties tijdens het boekjaar:			
▪ geboekt	0	0	672.742
▪ afgeboekt want overtollig (-)	0	0	-575.554
Per einde van het boekjaar	0	0	1.356.516
d) Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	25.915	598.535	2.691.002



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	190.194.470
▪ meer dan drie maanden tot één jaar	232.134.989

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	43.494.260	28.767.609
2. Geografische uitsplitsing van de schulden:		
▪ aan België	31.059.773.466	
▪ aan het buitenland	3.241.902.012	
3. Uitsplitsing naar resterende looptijd:		
▪ onmiddellijk opeisbaar	4.886.261.272	
▪ tot drie maanden	137.021.445	
▪ meer dan drie maanden tot één jaar	330.831.968	
▪ meer dan één jaar tot vijf jaar	1.828.789.251	
▪ meer dan vijf jaar	559.072.843	
▪ met onbepaalde looptijd	26.559.698.699	

**XVI. Staat van de in schuldbewijzen belichaamde schulden (passiefpost III)**

in euro

	Boekjaar
2. Uitsplitsing naar resterende looptijd:	
▪ tot drie maanden	46.403.664
▪ meer dan drie maanden tot één jaar	109.407.148
▪ meer dan één jaar tot vijf jaar	1.198.135.013

XVII. Staat van de achtergestelde schulden (passiefpost VIII)

in euro

	Boekjaar	Vorig boekjaar
A. Voor de posten in zijn geheel		
▪ schulden van andere ondernemingen die in de consolidatie zijn opgenomen	68.800.000	68.800.000
C. Kosten verbonden aan achtergestelde schulden		
	16.190.707	

D. Volgende gegevens voor elke achtergestelde lening: (vervolg van passiefpost VIII)

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
Argenta Spaarbank nv België	euro	68.800.000	31-10-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	56.629.305	01-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	25.494.885	02-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	9.312.581	04-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	14.067.449	06-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	13.174.577	07-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	7.012.230	09-2016	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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



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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	6.652.622	04-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	5.007.731	08-2017	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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



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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	963.235	04-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	849.900	07-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	606.063	10-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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
Argenta Spaarbank nv België	euro	1.077.220	12-2018	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	1.857.330	01-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	2.290.333	02-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil



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
Argenta Spaarbank nv België	euro	2.164.360	03-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	1.799.248	04-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	2.873.522	05-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	4.320.289	06-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	3.190.550	07-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	6.542.417	08-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	4.721.378	09-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	3.735.215	10-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	4.257.995	11-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	5.516.665	12-2019	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	14.710.401	01-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	3.302.007	02-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	513.112	03-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	405.560	04-2020	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
Argenta Spaarbank nv België	euro	874.600	05-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	368.450	06-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	291.923	07-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	275.952	08-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	535.415	09-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	170.600	10-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank nv België	euro	348.379	11-2020	a. geen vervroegde terugbetaling b. betaling van schuld na alle bevoorrechte en niet-bevoorrechte schuldeisers c. nihil
Argenta Spaarbank 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	865.696.960
Mutaties tijdens het boekjaar:	
▪ resultaat van de groep	225.940.744
▪ dividenden	-74.134.555
▪ andere	6.863.701
Op het einde van het boekjaar	1.024.366.850

XIX. Consolidatieverschillen en de verschillen na toepassing van de vermogensmutatiemethode

	Positieve verschillen	Negatieve verschillen
A. Consolidatieverschillen		
Nettoboekwaarde aan het einde van het voorafgaande boekjaar	62.459.380	23.161.291
Mutaties tijdens het boekjaar:		
▪ afschrijvingen	-8.922.770	0
▪ andere wijzigingen	0	-7.447.518
Subtotaal van de wijzigingen	-8.922.770	-7.447.518
Nettoboekwaarde aan het einde van het boekjaar	53.536.610	15.713.773

XX. Uitsplitsing balans euro - vreemde munten

	In euro	In vreemde munt (tegenwaarde euro)
TOTAAL ACTIEF	38.731.508.170	0
TOTAAL PASSIEF	38.731.508.170	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	419.032.000
▪ OLO's in pand gegeven voor collateral repo	343.840.735
▪ Kredietlijn gegeven voor pledge	35.000.000
▪ Kredietlijn gegeven voor NBB	250.000.000

XXIV. Opgave van de buiten balanstellingverrichtingen op termijn op effecten, deviezen en andere financiële instrumenten die geen verplichtingen met zich brengen met een potentieel kredietrisico in de zin van post II van de buiten balanstelling

in euro

Soorten verrichting	Bedrag op de afsluitingsdatum van de rekeningen	Waarvan niet als dekking bestemde verrichting
3. Op andere financiële instrumenten		
1. Termijnverrichtingen		
▪ renteswapovereenkomsten	6.521.160.400	
▪ opties op rente	8.850.000.000	



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	15.371.160.400	-459.806.039

(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	6.521.160.400
Marktwaarde dirty price	-477.701.840
Notioneel bedrag caps	8.850.000.000
Marktwaarde caps	16.525.218
Niet afgeschreven betaalde premie caps	64.737.944

Toelichting bij de afgeleide financiële instrumenten die niet gewaardeerd zijn op basis van de reële waarde, uitsplitsing naar de plaats van de hoofdzetel en het bijkantoor

in euro

Totaal BE hoofdzetel	Boekjaar
Notioneel bedrag swaps	4.155.569.300
Marktwaarde dirty price	-370.987.620
Notioneel bedrag caps	8.550.000.000
Marktwaarde caps	16.367.321
Niet afgeschreven betaalde premie caps	55.266.159

in euro

Totaal NL bijkantoor	Boekjaar
Notioneel bedrag swaps	2.365.591.100
Marktwaarde dirty price	-106.714.220
Notioneel bedrag caps	300.000.000
Marktwaarde caps	157.897
Niet afgeschreven betaalde premie caps	9.471.785

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	1.556.775.720	402.907.626	1.785.292.531	406.700.629
III. Opbrengsten uit niet-vastrentende effecten				
▪ Aandelen en andere niet-vastrentende effecten	3.136.236	0	2.154.385	0
▪ Deelnemingen en andere aandelen die tot de financiële vaste activa behoren	1.125	0	0	0
IV. Ontvangen provisie	94.520.306	7.884.843	77.015.325	4.250.945
VI. Winst uit financiële transacties				
▪ Uit de realisatie van beleggingseffecten	24.855.739	1.751.396	15.721.013	1.114.902
XIV. Overige bedrijfsopbrengsten	25.854.328	13.563.119	24.988.883	11.591.580



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	1.125	0

in eenheden

Volledig geconsolideerde ondernemingen	
B. 1. Gemiddeld personeelsbestand	
▪ bedienden	818,46
▪ directiepersoneel	29,75
<hr/>	
in euro	
2. Personeelskosten en kosten voor pensioenen	62.765.455

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	226.632
▪ Ontvangen verwijlinteresten	1.130.305
▪ Recuperatie onroerende voorheffing	348
▪ Gebeurlijke winsten	13.930
▪ Terugname afschrijvingen materiële vaste activa	602
▪ Betalingskorting belasting bijkantoor	357.450
▪ Terugname waardeverminderingen op financiële vaste activa	6.465.456

2. Uitzonderlijke kosten (post XVIII van de resultatenrekening)

Uitsplitsing indien onder deze post een belangrijk bedrag voorkomt	
▪ Realisatie minderwaarde op andere materiële activa	71.647
▪ Realisatie minderwaarde op financiële vaste activa	5.823.470

XXVII. Financiële betrekkingen met bestuurders en zaakvoerders

in euro

Boekjaar

Uitstaande vorderingen op bestuurders en zaakvoerders	450.194
---	---------

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	2.963.080
▪ Aan oud-bestuurders en oud-zaakvoerders	740.228



Financiële betrekkingen met commissaris en de personen met wie hij (zij) verbonden is

in euro

	Boekjaar
Bezoldiging van de commissaris	485.228
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissaris	
▪ Andere controleopdrachten	330.388
▪ Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	102.116
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de personen met wie de commissaris verbonden is	
▪ Belastingadviesopdrachten	81.947
▪ Andere opdrachten buiten de revisorale opdrachten	268.820

Vermeldingen in toepassing van het artikel 133, paragraaf 6 van het Wetboek van vennootschappen

De vergoedingen aan de commissaris en de met de commissaris verbonden entiteiten worden op geconsolideerd niveau opgevolgd door het auditcomité. Bijkomende controlewerkzaamheden en adviesopdrachten worden goedgekeurd door het auditcomité overeenkomstig artikel 133 § 6 van het Wetboek van Vennootschappen wanneer deze het totaal bedrag van de vergoeding van het auditmandaat overschrijden.



15.1.3 Verslag van de commissaris

**VERSLAG VAN DE COMMISSARIS
AAN DE ALGEMENE VERGADERING OVER DE GECONSOLIDEERDE
JAARREKENING AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2015**

Aan de aandeelhouders

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons verslag over de geconsolideerde jaarrekening, en omvat tevens ons verslag over andere door wet- en regelgeving gestelde eisen. De geconsolideerde jaarrekening omvat de geconsolideerde balans op 31 december 2015 en de geconsolideerde resultatenrekening voor het boekjaar afgesloten op die datum, alsmede een overzicht van de waarderingsregels en andere toelichtingen.

Verklaring over de geconsolideerde jaarrekening – Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv (de Vennootschap) en zijn dochterondernemingen (samen “de Argenta Groep”), opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel. De totale activa in de geconsolideerde balans bedragen 38.731.508.170 euro en de geconsolideerde winst (aandeel van de groep) van het boekjaar bedraagt 225.940.744 euro.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften, alsook voor het implementeren van de interne controle die ze noodzakelijk acht voor het opstellen van een geconsolideerde jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat, die het gevolg is van fraude of van fouten.

Verantwoordelijkheid van de commissaris

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze geconsolideerde jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle volgens de internationale controlestandaarden (Internationaal Standards on Auditing – ISA) uitgevoerd. Die standaarden vereisen dat wij aan de deontologische vereisten voldoen alsook de controle plannen en uitvoeren teneinde een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de geconsolideerde jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de beoordeling door de commissaris, met inbegrip van diens inschatting van de risico's van een afwijking van materieel belang in de geconsolideerde jaarrekening als gevolg van fraude of van fouten. Bij het maken van die risico-inschatting neemt de commissaris de interne controle van de groep in aanmerking die relevant is voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die een getrouw beeld geeft, teneinde controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn, maar die niet gericht zijn op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne controle van de groep. Een controle omvat tevens een evaluatie van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving, de redelijkheid van de door de raad van bestuur gemaakte schattingen, alsmede de presentatie van de geconsolideerde jaarrekening als geheel. Wij hebben van de aangestelden en van de raad van bestuur van de groep de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.



Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om daarop ons oordeel te baseren.

Oordeel zonder voorbehoud

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv een getrouw beeld van het vermogen, en van de financiële toestand van de groep per 31 december 2015, en van zijn resultaten en kasstromen over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften.

Verslag over andere door de wet- en regelgeving gestelde eisen

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en voor de inhoud van het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening.

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen na te gaan. Op grond hiervan doen wij de volgende bijkomende verklaring die niet van aard is om de draagwijdte van ons oordeel over de geconsolideerde jaarrekening te wijzigen:

- *Het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening behandelt de door de wet vereiste inlichtingen, stemt overeen met de geconsolideerde jaarrekening en bevat geen van materieel belang zijnde inconsistenties ten aanzien van de informatie waarover wij beschikken in het kader van ons mandaat.*



Diegem, 23 maart 2016

De commissaris

DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. cvba

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx

15.2 Enkelvoudige jaarrekening van de Vennootschap

15.2.1 Balans

in euro

ACTIEF	2014	2015
Vaste activa	909.433.311	946.578.029
Financiële vaste activa		
Verbonden ondernemingen	909.433.311	946.578.029
Vlottende activa	22.729.364	32.854.650
Vorderingen op ten hoogste één jaar	4.672.503	615.341
Liquide middelen	17.950.626	32.204.602
Overlopende rekeningen	106.235	34.707
TOTAAL DER ACTIVA	932.162.675	979.432.679

in euro

PASSIEF	2014	2015
Eigen vermogen	856.281.182	903.762.240
Kapitaal	620.191.100	631.469.800
Uitgiftepremies	210.876.948	230.876.339
Reserves		
Wettelijke reserve	17.866.530	22.383.406
Beschikbare reserves	7.346.604	19.032.695
Schulden	75.881.493	75.670.439
Schulden op ten hoogste één jaar		
Handelsschulden	2.668.421	428.915
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldingen, en sociale lasten	2.511.287	1.043.368
Overige schulden	70.701.785	74.198.156
TOTAAL DER PASSIVA	932.162.675	979.432.679



15.2.2 Resultatenrekening

in euro

	2014	2015
Bedrijfsopbrengsten	22.616.678	9.084.586
Andere bedrijfsopbrengsten	22.616.678	9.084.586
Bedrijfskosten	-25.038.738	-11.518.850
Diensten en diverse goederen	-8.715.518	-4.848.397
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	-16.273.220	-6.615.246
Andere bedrijfskosten	-50.000	-55.207
Bedrijfsverlies	-2.422.060	-2.434.264
Financiële opbrengsten	81.077.032	93.966.086
Opbrengsten uit financiële vaste activa	80.964.199	93.915.361
Opbrengsten uit vlottende activa	112.833	50.725
Financiële kosten	-2.147	-3.897
Kosten van schulden	-2.147	-3.897
Winst uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting	78.652.825	91.527.925
Uitzonderlijke opbrengsten	0	37.548
Terugneming van waardeverminderingen op financiële vaste activa	0	37.548
Uitzonderlijke kosten	0	-38.024
Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa	0	-38.024
Winst van het boekjaar vóór belasting	78.652.825	91.527.449
Belasting op het resultaat	-379.786	-1.189.927
Belastingen	-379.786	-1.189.927
Winst van het boekjaar	78.273.039	90.337.522
Te bestemmen winst van het boekjaar	78.273.039	90.337.522



15.2.3 Resultaatverwerking

in euro

	2014	2015
Te bestemmen winstsaldo		
Te bestemmen winst van het boekjaar	78.273.039	90.337.522
Onttrekking aan het eigen vermogen		
Aan de reserves	48.091.032	0
Toevoeging aan het eigen vermogen		
Aan de wettelijke reserve	3.913.652	4.516.876
Aan de overige reserves	3.657.602	11.686.091
Uit te keren winst		
Vergoeding van het kapitaal	118.792.817	74.134.555





Duurzaamheidsverslag 2015



16. Argenta en duurzaamheid – bijkomende informatie

16.1 Organisatie en strategie

Duurzaamheid zit in het DNA van Argenta en is daarom sterk aanwezig in alle geledingen van het bedrijf. Het duurzaamheidsbeleid wordt nauwgezet opgevolgd door de CEO en de secretaris-generaal. Zij worden hierin bijgestaan door een toegewijd team, verspreid over verschillende directies en afdelingen, dat concrete acties formuleert en onderneemt.

In 2015 organiseerde dit team de week van de duurzaamheid, werd er een stakeholderbevraging georganiseerd (zie verder), werd de Appeltuin officieel geopend, werden er roadshows op scholen georganiseerd, gaf CEO Johan Heller les over duurzaamheid aan de Universiteit Antwerpen ...

Duurzaamheid maakt ook een essentieel deel uit van de strategie van Argenta:

Strategie naar cliënten toe – financieel gezond leven

Argenta wil particulieren en gezinnen bijstaan om financieel gezond te leven, nu, maar ook op lange termijn.

Cliënten kunnen voor alles terecht bij Argenta, we willen dat cliënten zich thuis voelen. Elke cliënt heeft recht op een **basisaanbod van diensten** bestaande uit internetbankieren en een hoge mate van selfservice. Betaaldiensten en effectenbewaring zijn gratis.

Daarnaast biedt Argenta **eenvoudige, eerlijke en aantrekkelijke bank- en verzekeringsoplossingen aan tegen een gunstige prijs-kwaliteitverhouding**. Deze oplossingen zijn afgestemd op de noden en wensen van de cliënt, zijn persoonlijke (financiële) situatie, beleggingshorizon en risicoprofiel. Het verstrekte advies is verstaanbaar, betrouwbaar en vertrouwelijk.

Strategie naar de Argenta-medewerkers toe – Gezonde groei



Argenta wil een inspirerende omgeving zijn voor zijn medewerkers. Argenta stimuleert en ondersteunt hen om hun talenten te ontwikkelen en persoonlijk te groeien.

Elke Argenta-medewerker wordt ook aangemoedigd de volgende 4 kerncompetenties na te streven: samenwerken, cliënt- en resultaatgericht werken en zelfontwikkeling.

De strategie en kernwaarden van Argenta worden vertaald in kerndoelen die voor een langere periode worden vastgelegd en worden omgezet naar concrete doelstellingen zodat elke medewerker begrijpt hoe hij kan bijdragen aan de doelen van Argenta.

Strategie voor een gezonde en duurzame organisatie

Argenta wil deze strategie waarmaken met een efficiënte, lichte en flexibele bedrijfsorganisatie en door een continue focus op procesexcellentie.

Digitalisering maakt een substantieel deel uit van dit bedrijfsmodel en digitaal betrouwbare oplossingen vormen een uitdaging maar ook een opportuniteit om onze missie nog beter te vervullen. Dit mag niet in de weg staan dat Argenta toch altijd bereikbaar, menselijk en dichtbij is.





16.2. Engagement in de maatschappij

Belangenvertegenwoordiging

Belangenvertegenwoordiging organiseert Argenta als lid van de internationale bankenverenigingen **ESBG** (*European Savings- and Retail Banking Group*) en **WSBI** (*World Savings Banks Institute*).



Nationaal brengt Argenta haar mening naar voren binnen de bankenverenigingen Febelfin en NVB (Nederlandse Vereniging van Banken) en in een gestructureerd overleg met 8 Belgische retailbanken.



Bij Febelfin zetelt Argenta in het *sustainability committee* en ook via haar andere mandaten probeert Argenta duurzame objectieven op de agenda te zetten.

Engagement voor een duurzamere samenleving

Omdat Argenta het belangrijk vindt een voorbeeldrol in de samenleving op te nemen, engageert de Groep zich actief in **The Shift**, de Belgische *multistakeholder* netwerkorganisatie rond duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, en bij **CIFAL Flanders**, een organisatie die zich in de schoot van de Verenigde Naties inzet voor duurzaam en ethisch ondernemen.



Daarnaast engageren individuele kantoorhouders, medewerkers en leden van de raad van bestuur van Argenta zich ook voor allerlei maatschappelijke projecten.




Wie	Beschrijving vrijwilligerswerk
Kantoorhouders en medewerkers	De zelfstandige kantoorhouders van Argenta zijn ingebed in hun lokale samenleving. Ze steunen er activiteiten van onder meer jeugd- en sportbewegingen. Een belangrijke groep van kantoorhouders en medewerkers van de hoofdzetel hebben hun schouders gezet onder het project 'De Appeltuin'. Dat ondersteunt de bouw van een unieke leef-, leer- en speelruimte voor kankerpatiëntjes en andere zieke kinderen in het UZ Brussel. Het complex werd in april 2015 geopend. Zie verder. De directie steunt engagementen van medewerkers voor sociale initiatieven zoals via een quiz.
Raad van bestuur	Ook binnen de raad van bestuur worden mandaten opgenomen. Zo engageert Walter Van Pottelberge zich als voorzitter van de raad van bestuur van Oscare, een nazorg- en onderzoekscentrum voor brandwonden en littekens. Carlo Henriksen is sinds 1 maart 2014 bestuurder bij Donorinfo. CEO Johan Heller is voorzitter van de Nederlandse stichting De Drie Linden. Die organiseert jaarlijks met vrijwilligers een tental culturele en sportevenementen.

Week van de duurzaamheid

Om het duurzame karakter van Argenta en zijn medewerkers in de verf te zetten, werd er in 2015 voor de tweede keer op rij een 'Week van de duurzaamheid' georganiseerd. Zo wil Argenta elk van zijn medewerkers inspireren en motiveren om de duurzame waarden uit te dragen.

Tijdens deze week werden zaken georganiseerd zoals een infosessie rond duurzaam beleggen, werd Argenta's visie over duurzaam ondernemen toegelicht, werd er een duurzaam ontbijt geserveerd, een duurzaamheidsmarkt opgesteld ...



Week van de duurzaamheid

19 - 23 oktober 2015

Kom duurzaam naar het werk
Dee mee met de grote verkeersquiz

MAANDAG	DINSDAG	WOENSDAG	DONDERDAG	VRIDAG
<p>Ontdek Argenta's visie over duurzaam ondernemen</p> <p>Van 08:30 tot 10:00 uur</p> <p>Laat je fiets gratis herstellen en labelen</p> <p>Van 07:45 tot 08:45 uur</p> <p>Workshop: Registreer</p>	<p>Infosessie: 'Duurzaam beleggen bij Argenta'</p> <p>09:00 uur tot 12:00 uur</p> <p>Laat je fiets gratis herstellen en labelen</p> <p>Van 07:45 tot 08:45 uur</p> <p>De Vrijdier</p>	<p>Snel van een heerlijk en gezond ontbijt</p> <p>Vom 08:00 tot 09:00 uur</p> <p>Wat betekent gezonde groei voor jou?</p> <p>Archief mee naar ons verhaal Hou mee communicatie in het oog</p>	<p>Laat je inspireren op de duurzaamheidsmarkt</p> <p>Van 12:00 uur tot 14:00 uur</p> <p>De Groene</p> <p>* Je moet een goede speler</p> <p>* Het is mogelijk om duurzaam doe met een duurzame strategie</p> <p>* 10.000 vrijwilligers worden verzorgd om 18:00 uur</p> <p>* Het is mogelijk om te winnen</p>	<p>Seminarie Argenta en duurzame ontwikkeling</p> <p>Van 08:00 tot 18:00 uur</p> <p>Dee mee met de grote Argenta-quiz</p> <p>18:30 uur, het is al bijna tijd om te gaan</p>

Ruil je volle bijpakket in voor een duurzaam geschenk

De Appeltuin

De Appeltuin is het eerste nieuwbouwproject van het Kinderziekenhuis van het UZ Brussel met als doel voor alle zieke kinderen een speel- en leefruimte te bouwen. De Vrienden van De Appeltuin - een groep Argenta-kantoorhouders en medewerkers van het hoofdkantoor van Argenta - sloegen hiervoor de handen in elkaar. Zij wilden een warme en veilige plaats creëren. Een plaats die het omgaan met de ziekte draaglijker maakt en het herstelproces aangenamer laat verlopen.

De Vrienden van de Appeltuin zamelden samen met het UZ Brussel maar liefst 1,2 miljoen euro in. De meeste schenkers waren trouwe cliënten van Argenta, maar er zijn ook scholen, toneelgroepen, jeugdbewegingen, bedrijven en medewerkers van Argenta bij de gulle gevers. De Appeltuin is dus geen project meer van het UZ Brussel alleen, maar van een hele gemeenschap. Dankzij deze giften konden de werken in november 2014 van start gaan. Op zondag 26 april 2015 werd De Appeltuin officieel geopend.



Financiële geletterdheid

Argenta neemt initiatieven voor financiële geletterdheid bij zowel cliënten, studenten als de sector.

Doelpubliek	Actie
Cliënten	Elke cliënt wordt door de kantoren op dezelfde voet behandeld, ongeacht zijn vermogen of achtergrond.
	Argenta behandelt zijn cliënten als een goede huisvader en biedt kredietlijnen en kredietkaarten aan in functie van het risicoprofiel.
	Productfiches worden altijd in het Nederlands en het Frans ter beschikking op de website.
	Argenta heeft een website 'gezond beleggen'/'investir sainement'. Cliënten kunnen via deze site alle mogelijke vragen stellen aan specialisten. Ze kunnen ook steeds inschrijven op info-avonden in de buurt.
Studenten	Argenta organiseerde in 2015 bijna wekelijks info-avonden voor haar cliënten. Op deze avonden lichten specialisten specifieke thema's toe en is er ook meestal een macro-economische update.
	Argenta organiseert financiële roadshows in scholen om jongeren meer financieel weerbaar te maken wanneer ze als volwassenen in de maatschappij stappen. In 2015 organiseerde Argenta 4 roadshows die meer dan 447 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 gaf financiële steun aan een wetboek financiële beleggingen.
	Argenta heeft zijn medewerking verleend aan het realiseren van een nieuwe reeks leerwerkboeken van een gespecialiseerde uitgeverij. Ze zijn bestemd voor leerlingen uit het derde tot en met het zesde jaar van het BSO, afdelingen Kantoor en Verkoop.
	Argenta biedt stageplaatsen en begeleiding van thesisstudenten aan. In 2015 liepen 10 studenten stage en werden 2 thesisstudenten begeleid.
	Argenta organiseerde voor het eerst een <i>in-house day</i> waar studenten de gelegenheid kregen hun talenten te ontdekken en sollicitatie training te volgen.
	Argenta steunt twee studentenvereniging die studenten wiskunde, informatica en fysica vertegenwoordigen, namelijk WINA (KU Leuven) en WINAK (UA). Via deze studentenverenigingen zal O&T campagnes organiseren over het hele academiejaar. We helpen bij het organiseren van een gemeenschappelijke activiteit, en zullen mee aanwezig zijn op verschillende jobbeurzen. De directeuren van ICT en Actuarium hebben spreekbeurten gehouden voor de studenten.
	Johan Heller nam deel aan een debat over duurzaam human resourcebeleid aan de Universiteit Antwerpen.



Respect voor het leefmilieu

Argenta respecteert het leefmilieu. Onze directe ecologische impact en voetafdruk bestaat voornamelijk uit papier en CO₂-verbruik.

Papierverbruik

Het papierverbruik binnen Argenta is nagenoeg stabiel gebleven in vergelijking met vorig jaar.

We merken op dat in onderstaande tabel het verbruik van enveloppes pas vanaf 2014 in rekening wordt genomen. Sedert 2015 werd bovendien voor het merendeel van deze enveloppes gebruik gemaakt van enveloppes met een FSC-label, hetgeen meteen verklaard waarom er het afgelopen jaar een daling is in het papierverbruik zonder FSC-label.

Label	Eenheid	2013 ⁵	2014 ⁵	2015 ⁵
Papier met ecolabel/FSC-label	Ton	226	327	392
Papier zonder ecolabel/FSC-label	Ton	0	28	18
Totaal papierverbruik	Ton	226	355	411
Milieuvriendelijk papier t.o.v. totale consumpties	%	100 %	92 %	96 %

⁵ Vanaf 2015 wordt ook het verbruik van enveloppes en RUP-papier (zijnde ATM-ticketpapier) in rekening genomen bij de bepaling van het totaal papierverbruik. Gegeven dat deze informatie ook beschikbaar was voor het jaar 2014, werd het papierverbruik over 2014 herrekend om een vergelijking met 2015 mogelijk te maken (voor 2013 was deze informatie echter niet beschikbaar).

Energieverbruik⁶

Argenta is in 2015 verder gegroeid wat ook het energieverbruik heeft doen toenemen. Zo werd er in 2015 een bijkomend eigen gebouw in gebruik genomen. Bij het ontwerp van dit gebouw stond duurzaamheid echter hoog in het vaandel. Zo was er een vernieuwing van de dakbedekking en plaatsing van nieuwe ramen met driedubbel glas die zorgen voor een vermindering van het energieverlies via het dak van 62,5 % en via de ramen zelfs van 79 %. Bovendien maakt Argenta voor de koeling en verwarming van de verscheidene ruimtes in het gebouw gebruik van lucht/lucht-warmtepompen. Dankzij deze techniek wordt er energie uitgewisseld tussen de verschillende burelen en vergaderruimtes met als resultaat dat er 200 % meer warmte uit dezelfde hoeveelheid primaire energie kan gehaald worden en bovendien de gerelateerde CO₂ uitstoot kan dalen met 67 %. Verder is er zowel gebruik gemaakt van dimbare LED-verlichting met tijds- en aanwezigheidssturing als daglichtcompensatie.

Naast de eigen kantoorgebouwen huurt Argenta sinds 2013 ook bijkomende kantoorruimte op een tweede locatie in Antwerpen. In 2015 werd de gehuurde oppervlakte op deze tweede locatie uitgebreid.

Daarnaast heeft de groei van Argenta er ook toe geleid dat er in 2015 extra medewerkers zijn aangeworven die een functie opnamen waarbij een bedrijfswagen behoort. Dit vertaalt zich dan ook in een verhoging van het energieverbruik van het wagenpark.

Naast de groei van Argenta wordt de toename van energieverbruik ook verklaard door het feit dat het jaar 2015 gevoelig kouder was dan het jaar 2014⁷.

Type	Eenheid	2013	2014	2015
Opgewekte energie (zonnepanelen)	MWh	30	34	38
Elektriciteit	MWh	2.290	2.259	2.426
Aangekochte warmte	MWh	77	66	40
Aardgas	MWh	2.251	2.432	2.652
Wagenpark	Liter Diesel	137.078	135.180	166.404
Wagenpark	Ton gas	1	0,75	0,64

CO₂-Impact⁸

Met betrekking tot de CO₂-rapportage heeft Argenta besloten om, de wijziging in de methodologie van het GHG-protocol indachtig, niet langer te rapporteren omtrent de stroom van 'geleasede activa'.

De stijging van de directe uitstoot omtrent scope 1 en 2 wordt verklaard door de algemene groei van Argenta en de weersomstandigheden (zie sectie energieverbruik). In tegenstelling tot de uitstoot gerelateerd aan elektriciteit en aardgas, is de uitstoot voor warmte wel gedaald. De reden hiervoor ligt in het feit dat de rubriek warmte enkel betrekking heeft op Argenta Nederland, waar de activiteiten in 2015 verminderd zijn.

Daarnaast merken we op dat Argenta in 2015 is overgegaan tot het aankopen van groene elektriciteit binnen de gebouwen onder eigendom. Dit heeft tot resultaat dat over heel 2015 63 % van het totaal elektriciteitsverbruik als groene stroom kan gecategoriseerd worden. Gegeven dit nieuwe initiatief werd dan ook besloten om, in tegenstelling tot 2014, geen CO₂-certificaten aan te kopen, wat meteen ook de stijging in CO₂-uitstoot voor scope 2 betreffende elektriciteit verklaard.

⁶ Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's *Carbon Management Policy* gebaseerd op het GHG-protocol. De energie-intensiteit bedraagt 5,45 MWh (gelijkaardig aan 2014) elektriciteit, gas en warmte per medewerker.

⁷ Zo waren er in 2015 2.112 graaddagen, terwijl 2014 1.828 graaddagen telde (bron: www.synergrid.be).

⁸ Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's *Carbon Management Policy* gebaseerd op het GHG-protocol. De CO₂-intensiteit bedraagt 3,50 CO₂-Teq per medewerker voor scope 1 en 2.



Met betrekking tot de uitstoot afkomstig van de indirecte impact van Argenta (scope 3) zien we een vermindering van de uitstoot voor het woon-en werkverkeer. Dit laatste is opmerkelijk aangezien in de praktijk het totaal afgelegde kilometers van het personeelsbestand gestegen is (in lijn met de groei van Argenta en zijn personeelsbestand) maar doordat de mobiliteitskeuze steeds duurzamer wordt⁹, daalt de totale uitstoot ervan.

Totale uitstoot per scope	Eenheid	Eenheid	2013	2014	2015
Directe uitstoot – scope 1	Aardgas	CO ₂ Teq	510	510	551
	Voertuigen	CO ₂ Teq	447	441	544
	Airconditioning	CO ₂ Teq	104	18	23
Directe uitstoot – scope 2	Elektriciteit	CO ₂ Teq	3	0	206
	Warmte	CO ₂ Teq	36	17	10
Indirecte uitstoot – scope 3	Woon-en werkverkeer	CO ₂ Teq	1044	808	697
	Andere ¹⁰	CO ₂ Teq	427	546	378



⁹ Voornamelijk het gebruik van de trein als vervoersmiddel is in 2015 gestegen tegenover 2014.

¹⁰ Onderliggend wordt de stroom van geleasede activa hier niet meer in rekening genomen.

16.3 Materiële onderwerpen en stakeholderconsultatie (G4-18)

16.3.1 Argenta in dialoog met de stakeholders

Argenta ging in 2013 voor de eerste keer in dialoog met verschillende stakeholders. In 2015 werd er een uitgebreide stakeholdersconsultatie uitgevoerd waarbij in totaal 4.475 stakeholders reageerden, met als doel een duurzaamheidsactieplan 2016-2020 te formuleren. De meeste zaken geformuleerd in het duurzaamheidsactieplan 2013-2015 werden immers ingelost (G4-25). De tabel hieronder geeft duidelijk weer welke stakeholders Argenta de voorbije drie jaren heeft benaderd (G4-24 en G4-26).

Stakeholder	Manier van interactie met de stakeholder	Geconsulteerd in 2013	Geconsulteerd in 2014	Geconsulteerd in 2015
(1) Cliënten	Doelgerichte bevraging via cliëntenenquête NPS, via Episodic Survey (2014) en duurzaamheidsenquête (2015).	x	x	x
(2) Kantoorhouders	Doelgerichte bevraging via kantoorhoudersenquête, NPS en maandelijks debat/dialogo met de kantoorhouders en duurzaamheidsenquête (2015).	x	x	x
(3) Personeel	Doelgerichte consultatie via een personeelsvergadering, een vrijwillig debat met het personeel, via de Episodic Survey (2014), duurzaamheidsenquête (2015) en het Medewerkers Opinie-Onderzoek (2015).	x	x	x
(4) Familiale aandeelhouders	Doelgerichte presentatie en consultatie op 15 oktober 2013, en de duurzaamheidsenquête in 2015.	x		x
(5) Argen-Co-aandeelhouders	Doelgerichte enquête op 14 november 2013 en de duurzaamheidsenquête in 2015.	x		x
(6) Bestuurders	Doelgerichte enquête uitgestuurd naar elk lid van de raad van bestuur in december, en de duurzaamheidsenquête in 2015.	x		x
(7) Maatschappij	De duurzaamheidsenquête in 2015 werd uitgestuurd naar Fairfin, Febelfin, the Shift en Cifal Flanders.	x		x

De NPS enquêtes, het Medewerkers Opinie-Onderzoek en duurzaamheidsenquête werden uitgevoerd door de eigen directies, daar waar de Episodic-bevraging door externe partijen werd uitgevoerd, zijnde Nexus Integrity Consulting en de KULeuven.

Het duurzaamheidsteam koppelde de resultaten van elke bevraging steeds rechtstreeks terug naar de CEO tijdens *one-to-one*-vergaderingen.

16.3.2 Materiële onderwerpen van Argenta's stakeholders (G4-19, G4-20 en G4-21)

Tot nu toe werd Argenta's duurzaamheidsactieplan gebaseerd op uitgevoerde bevragingen en de Febelfin materialiteitsmatrix. In 2015 heeft Argenta besloten om zelf de materiële onderwerpen voor haar stakeholders te identificeren aan de hand van een uitgebreide stakeholdersconsultatie. Deze materiële onderwerpen zullen aangehouden worden als referentiekader en van toepassing zijn voor alle entiteiten binnen de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

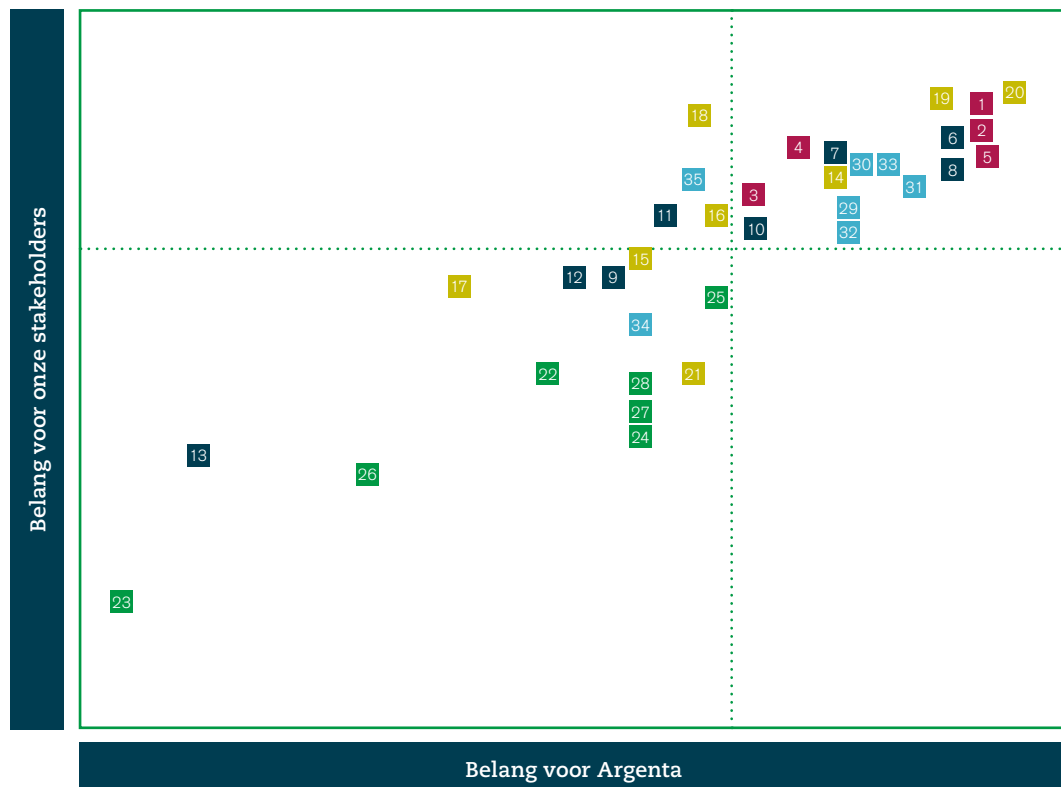


In de stakeholdersconsultatie van 2015 werd gepeild naar de materialiteit (het belang) van volgende vijf hoofdthema's¹¹:

- Ethiek en integriteit
- Verantwoordelijkheid voor de cliënten
- Verantwoordelijkheid voor de medewerkers
- Economische verantwoordelijkheid
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Elk hoofdthema werd verder uitgewerkt in deelthema's (in totaal 35) die de respondenten moesten scoren volgens relevantie/belang. Argenta heeft op basis van deze stakeholdersconsultatie zelf het initiatief genomen om een materialiteitsmatrix¹², met onderwerpen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, op te stellen:

Figuur 1: Materialiteitsmatrix Argenta Bank- en Verzekeringsgroep



- De thema's in het kwadrant rechtsboven worden als zeer belangrijk beschouwd door alle bevroegde stakeholders. Deze thema's verdienen vanzelfsprekend Argenta's prioriteit (prioriteit 1) en een korte termijnactieplan. Het gaat om deelthema's binnen volgende hoofdthema's (G4-27):
 - Ethiek en integriteit
 - Verantwoordelijkheid voor de medewerkers
 - Verantwoordelijkheid voor de cliënten
- De thema's in het kwadrant linksonder krijgen een lagere prioriteit (prioriteit 3), gezien het relatief lage belang ervan voor alle bevroegde stakeholders. Deze thema's hebben voornamelijk betrekking op het thema maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- De thema's in de overige kwadranten zijn belangrijk volgens een van de twee groepen stakeholders¹³. Zij krijgen een gemiddelde prioriteit (prioriteit 2).

¹¹ Het thema 'Verantwoordelijkheid voor medewerkers' werd enkel bevroegd aan de medewerkers van de hoofdzetel, de leden van het directiecomité en de directeuren.

¹² De horizontale en verticale lijn geven het gemiddelde belang voor Argenta en zijn stakeholders weer.

¹³ De eerste groep stakeholders, 'onze stakeholders', worden vertegenwoordigd door de cliënten, aandeelhouders, interne medewerkers, externe medewerkers, kantoorhouders en kantoormedewerkers. De tweede groep, 'Argenta', staat voor de bestuurders, leden van het directiecomité en de directeuren.

Het duurzaamheidsactieplan 2016-2020, waaraan nu door het duurzaamheidsteam binnen Argenta wordt gewerkt, zal specifieke actiepunten koppelen aan deze verschillende thema's.

Ethiek en integriteit

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

Economische verantwoordelijkheid

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

Verantwoordelijkheid voor onze cliënten

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

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

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

Verantwoordelijkheid voor onze medewerkers

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




















16.4 Sustainable Development Goals (SDG's)

Op 25 september 2015 hebben 193 wereldleiders zich verbonden aan 17 globale doelstellingen om drie bijzonder belangrijke zaken te bereiken tussen nu en het jaar 2030. De drie hoofddoelen zijn het stoppen van extreme armoede, het teruggedrijven van de klimaatverandering en strijden tegen ongelijkheid en onrechtvaardigheid. De globale doelstellingen voor duurzame ontwikkeling zouden dit alles kunnen waarmaken. Een overzicht van de doelen vindt u hieronder.






16.5 Duurzaamheidsactieplan 2013-2015

Topic	Focus/actie	Status			Status uitleg	Kerndoel
		2013	2014	2015		
Governance: verdere integratie van duurzaamheid in Argenta	Aanstellen van een directielid verantwoordelijk voor maatschappelijk verantwoord en duurzaam bankieren.				De CEO werd hiervoor bevoegd.	Resultaten voor de toekomst
	Het aanduiden van een team dat operationeel verantwoordelijk wordt voor acties rond duurzaamheid en MVO.				Een projectwerkgroep met leden uit verschillende afdelingen organiseert samen de week van de duurzaamheid, organiseerde de stakeholderbevraging en werkt nu op het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.	Ondernemerschap
	Communicatie van dit duurzaamheidsbeleid naar het personeel en naar de kantoorhouders en hun medewerkers				Het duurzaamheidsbeleid en -verslag kwamen aan bod in de personeelsvergadering en in de nationale kantoorhoudersvergadering. Daarnaast wordt er voor alle medewerkers elk jaar een duurzame week georganiseerd. Tot slot werden alle medewerkers bevraagd rond verschillende duurzaamheidsthema's en wordt hun input gebruikt voor het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.	Ondernemerschap
Aankoopbeleid	Het verder uitbouwen van het proces rond de vragenlijst Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, de bevestiging ervan aan de leveranciers (outsourcingpartners inbegrepen) en het ontwikkelen van een duurzamer aankoopbeleid.				Het duurzaamheidscharter werd in 2015 toegevoegd aan onze standaardcontracten wat door elke nieuwe leverancier en een groot deel van de bestaande leveranciers ondertekend wordt. In 2015 hebben 65 nieuwe leveranciers dit charter ondertekend. Daarenboven vermelden de algemene voorwaarden op de Argenta-bestelbon ook de vereiste om te voldoen aan ons duurzaamheidscharter.	Resultaten voor de toekomst Veiligheid
Kantorennetwerk	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. De energieprestatieregelgeving voor niet-residentiële gebouwen zoals voorgeschreven in het EPB-ventilatie document van 04/2015 van de Vlaamse Overheid wordt gevolgd. De kantoorgebouwen worden geëvalueerd conform de richtlijnen voor duurzaamheid van de Vlaamse Overheid. Voor het eigen kantorennet wordt een <i>cradle to cradle</i> -businessmodel gelanceerd en de energieverbruiken in kaart gebracht.	Veiligheid Resultaten voor de toekomst



Topic	Focus/actie	Status			Status uitleg	Kerndoel
		2013	2014	2015		
Organisatie & Talent	Het verder uitbouwen van talentmanagement				Het aantal opleidingsuren bedroeg 43 uren per persoon. Aan de hand van een competentiewoordenboek weten medewerkers welke competenties in hun functie verwacht worden.	Resultaten voor de toekomst
	Het verhogen van de transparantie in het loonbeleid				Argenta zal in 2016 een transparant loonbeleid goedkeuren (in voege vanaf 2017). Het wagenbeleid en het mobiele-telefoniebeleid staan al integraal op het intranet. Ook de functiebeschrijvingen zijn daar terug te vinden. Naast het loonbeleid wordt ook nadruk gelegd op de waarderingcultuur.	Betrouwbaarheid
	Het stimuleren van anders werken				Het programma Gezonde groei is in 2015 opgestart en legt zich toe op verschillende aspecten van het nieuwe werken. Dit wordt verder opgenomen in het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.	Resultaten voor de toekomst
	Het ondersteunen van maatschappelijke inzet van de medewerkers				In 2015 werd De Appeltuin afgerond. Dit punt wordt verder opgenomen in het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.	Ondernemerschap
	Het meten van de tevredenheid bij het personeel				In 2015 werd een Medewerkers Opinie-Onderzoek uitgevoerd. In 2016 wordt aan de slag gegaan met deze resultaten.	Resultaten voor de toekomst
	Het intern publiceren van functiebeschrijvingen				Alle functiebeschrijvingen staan op het intranet. Naar aanleiding van de nieuwe organisatie (Argenta 2020) werden heel wat functiebeschrijvingen herschreven/hernieuwd en opnieuw gewogen.	Betrouwbaarheid
	Het aanduiden van een tweede vertrouwenspersoon in België				In 2014 zijn drie nieuwe vertrouwenspersonen aangesteld. Zij hebben de nodige opleidingen gevolgd. Ze voldoen aan het criterium dat ze geen werknemersvertegenwoordiger zijn en ook niet tewerkgesteld zijn bij O&T.	Betrouwbaarheid
	Het aanduiden van een vertrouwenspersoon in Nederland				Er werd een vertrouwenspersoon voor Nederland aangeduid.	Betrouwbaarheid
	Het behalen van het diploma Bedrijfshulpverlener (BHV) door 2 medewerkers in Nederland				Het diploma BHV werd met succes behaald door 3 medewerkers in Nederland.	Veiligheid Betrouwbaarheid





















Topic	Focus/actie	Status			Status uitleg	Kerndoel
		2013	2014	2015		
Organisatie & Talent	Het verder verbeteren van de ondersteuning van de kantoorhouders vanuit de hoofdzetel				<p>Het volledige programma ter ondersteuning wordt uitgerold naar de kantoorhouders in 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pre-screening van medewerkers en kantoorhouders om een opleiding op maat te kunnen realiseren. Evaluatierapportering om medewerkers en kantoorhouders in opleiding beter te kunnen volgen en te coachen. Formele kennistest na elke opleiding. Interne lesgevers binnen Argenta pedagogisch scholen en screenen. Externe lesgevers moeten een grondige kennis hebben van Argenta. Opleidingstraject voor duurzaam advies. <p>Argenta streeft ernaar om een sterke en duurzame adviesrelatie op te bouwen met de cliënten via de dagelijkse inzet van de kantoormedewerkers. Daarom is het doel dat de kantoormedewerkers over meer beschikken dan een diepgaande kennis van de Argenta-producten. Via persoonlijke begeleiding op maat leren kantoormedewerkers hoe de producten een oplossing bieden voor de behoefte van de cliënten en hoe ze deze behoefte in kaart kunnen brengen. Om een zo groot mogelijk en duurzaam leerrendement te bekomen worden de losstaande opleidingen en coachings als opeenvolgende maar afzonderlijke modules zoveel mogelijk in duidelijke opleidingstrajecten gegoten. In deze opleidingstrajecten staat de wisselwerking tussen productopleidingen, praktijkopdrachten en commerciële begeleiding centraal. Aan de hand van kennistesten en vaardigheidsproeven worden ijkpunten aangebracht en de deelnemersgroepen met betrekking tot voorkennis en ervaring zo homogeen mogelijk samengesteld.</p> <p>Het e-learningplatform laat toe om bepaalde trajectonderdelen zoals testen, basisinformatie, praktijkopdrachten ... online te brengen en meer efficiënte en effectieve opleidingstrajecten te ontwikkelen. Validatie van de opleidingstrajecten zal meer en meer gebeuren via het afleveren van certificaten na het succesvol afronden van het traject. In 2014 werd deze aanpak voor het eerst uitgerold voor de pijler 'Lenen'. In de nabije toekomst zal deze werkwijze bedrijfsbreed geïmplementeerd worden.</p> <p>Dit wordt verder opgenomen in het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.</p>	Resultaten voor de toekomst



Topic	Focus/actie	Status			Status uitleg	Kerndoel
		2013	2014	2015		
Financiële producten	Het verder verbeteren van de transparantie van de producten				<p>De transparantie van de 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 'Ken je cliënt'-principes via:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de introductie van sleutelmomenten; ▪ de verbetering van de fiches Argenta-Fund en Argenta Fund of Funds; ▪ verspreiding van grafiekbladen waarop per fonds de rendementen op maand- en jaarbasis worden uiteengezet en het beleggingsbeleid kenbaar wordt gemaakt. ▪ in Nederland de introductie van begrijpbare 'B1-taal' in productfiches. <p>Verder staat op de website per product meer productinformatie (productomschrijvingen en tarieven). Deze wordt periodiek bewerkt om een maximale transparantie te bereiken. Ondanks de gehaalde resultaten wil Argenta verder gaan in transparantie. In 2016 zal een aangescherpte ambitie worden geformuleerd en in de PARP opgenomen.</p>	Betrouwbaarheid Veiligheid
	Het verder verbeteren van het duurzaam uitbouwen van de pijler Beleggen (bv. gebruik van consistente checklists, duurzaamheidsindices en het uitwerken van fondsen rond bepaalde duurzaamheidsthema's)				<p>De minimumcriteria voor de eigen fondsen werden op www.argenta.be geplaatst. Voor de externe fondsenbeheerders werden de minimumcriteria nagekeken. Er werd bevestiging gevraagd aan de fondsenbeheerders of deze criteria toegepast werden doorheen het hele jaar.</p> <p>Verder hebben we ook interne aanbevelingen voor de eigen fondsen op de website geplaatst. Naast de duurzame fondsen Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief en Argenta-Fund Responsible Growth kreeg Argenta fund overheidsobligaties recentelijk het Ethibel-logo. Deze drie compartimenten zetten maatschappelijk verantwoord beleggen centraal en investeren in effecten geselecteerd door Forum Ethibel (Ethibel Excellence).</p> <p>In 2015 is er een werkgroep rond het duurzaam beleggingsbeleid van start gegaan. Dit wordt verder opgenomen in het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.</p> <p>In overleg met Fairfin werden ook bepaalde exposures in fossiele brandstoffen afgebouwd.</p>	Resultaten voor de toekomst Veiligheid



Topic	Focus/actie	Status			Status uitleg	Kerndoel
		2013	2014	2015		
Milieu	Het verder uitwerken van maatregelen om het papierverbruik te verminderen				<p>Het project Okapi werd afgewerkt. Hierbij werd ook gekeken om meer te digitaliseren en het papierverbruik te verminderen. Meer en meer zaken worden digitaal verwerkt. We merken dit aan het aantal te scannen documenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> Printers: Equitrac-systeem in gebruik. Meting en rapportering van printopdrachten per afdeling, inclusief kleur, gewiste opdrachten enz. Papierophaling voor de kantoren (voornamelijk archieven) via een gespecialiseerd bedrijf in confidentiële datavernietiging. Enveloppes: er werd beslist om bij een volgende bestelling van enveloppen te gaan voor FSC-recycled papier. Gezien het aantal gebruikte enveloppen op jaarbasis een investering, maar ook een investering in het milieu. <p>Om de medewerkers verder aan te sporen hun papierverbruik te reduceren, wordt er op regelmatige basis een persoonlijk rapport over het papierverbruik uitgestuurd.</p>	Resultaten voor de toekomst
	Oud meubilair				De kringloopwinkel haalt oud meubilair op voor hergebruik.	
	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. Dit zal verder opgenomen worden in het actieplan 2016-2020.	Resultaten voor de toekomst
	Het definiëren van een rapporteringssysteem om de resultaten van deze maatregelen te berekenen				Het gebruik het rapporteringssysteem wordt verder gezet.	Resultaten voor de toekomst
ICT	Het ontwikkelen van initiatieven met leveranciers om de impact van ICT op energie en milieu te verminderen via partnerships om hardware te recycleren; aankoop van nieuwe IT-apparatuur met een hoog energierendement				<p>Niet meer functionele digipassen worden in de kantoren verzameld en gerecycleerd.</p> <p>Het energierendement van nieuwe IT-apparatuur is opgenomen in het beleid van Getronics, de hoofdprovider van ICT.</p> <p>Oude computers werden door een gespecialiseerde firma in de kantoren en gerecycleerd.</p>	Resultaten voor de toekomst
Sociaal	Het voortzetten en identificeren van projecten om de financiële geletterdheid te verhogen en voor goede doelen				In 2015 werden verschillende initiatieven rond financiële geletterdheid genomen voor zowel cliënten, als studenten. Zie sectie rond Financiële geletterdheid.	Resultaten voor de toekomst





16.6 Rapporteringsbasis

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

De rapportering omvat de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 en werd opgesteld volgens de meest recente GRI-rapporteringsstandaard (GRI 4 - optie 'uitgebreid' (*comprehensive*)) – zie verder. **(GRI G4-28)**

16.6.1 Dataverzameling en validatie (GRI G4-18)

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Digitale bank, Beheer en Kwaliteit, Productmanagement, ICT, Financiële Planning en Analyse, Organisatie en Talent, Juridische dienst, Compliance en Integriteit, en Audit. Ook de onderliggende vennootschappen en het bijkantoor in Nederland werden geconsulteerd. **(GRI G4-32)**

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

In 2015 werden er opnieuw consultaties uitgevoerd bij de stakeholders van Argenta. De resultaten ervan diene als input voor de duurzaamheidsrapportage en voor het identificeren van probleemstellingen waaraan Argenta ook naar de toekomst toe zal aan werken (in het kader van het actieplan 2020). Meer uitleg over de benadering van de stakeholders en de gebruikte referentiekaders vindt u in de sectie 16.3.

De informatie gebruikt voor de rapportering omtrent duurzaamheid binnen dit jaarverslag werd opgevolgd in een transversale projectgroep rond duurzaamheid onder leiding van de secretaris-generaal die rechtstreeks rapporteert aan de directievoorzitter (CEO). Diezelfde directievoorzitter is ook als verantwoordelijke aangeduid voor het domein maatschappelijk verantwoord ondernemen en de dagelijkse opvolging ervan.

Daarnaast is ook de raad van bestuur betrokken bij maatschappelijk verantwoord ondernemen, en de

rapportering daaromtrent, aangezien elke bestuurder het jaarverslag nakeek en zo nodig feedback gaf.

Bij de opmaak van het jaarverslag werd er nagegaan of er volledig voldaan werd aan de GRI4-duurzaamheidsrapporteringsvereisten en -principes (inclusief de indicatoren van het Financieel Sector Supplement (FSSS)).

Dit rapport werd goedgekeurd op de raad van bestuur die van het moment gebruik maakte om haar jaarlijkse evaluatie uit te voeren betreffende de status van de duurzaamheidsinspanningen en bijhorend de actualisatie van het duurzaamheidsactieplan 2015-2020.

16.6.2 Rapporteringsstandaarden

Dit duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor heeft nagekeken of het werd opgesteld conform GRI-richtlijnen 4 – optie '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 ook opgenomen.

16.6.3 Scope (GRI G4-17 en G4-18)

Sinds 2012 heeft Argenta jaarlijks een duurzaamheidsverslag gepubliceerd als onderdeel van het volledige jaarverslag. Vanaf 2014 is de duurzaamheidsrapportering bovendien verweven met de traditionele topics van het jaarverslag en wordt het dus niet langer gecapteerd in een afzonderlijk hoofdstuk. Deze manier van rapporteren is in lijn met de filosofie van Argenta waarbij duurzaamheid als integraal onderdeel van de bank- en verzekeringsactiviteiten wordt aanzien.

De scope van het duurzaamheidsverslag 2015 bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv, het bijkantoor in Nederland, Argenta Nederland nv, Argenta Asset Management SA, Argenta Assuranties nv, Argenta-Life Nederland nv).

In vergelijking met de vennootschappen die geconsolideerd worden in de jaarrekening 2014, is Argenta-Life Luxembourg SA en Argenta Nederland nu ontbonden. Verder werd de naam van Argenta Luxemburg sa omgevormd tot Argenta Asset Management sa.



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.

16.6.4 Verschillen in vergelijking met 2014

Ten opzichte van het vorige duurzaamheidsverslag zijn er weinig significante verschillen in scope en toepassingsgebied.

Betreffende de rapportering rond papierverbruik is het zo dat vanaf 2015 ook het verbruik van enveloppes en RUP-papier (i.e. ATM Ticketpapier) werd opgenomen, hetgeen het totale gerapporteerde papierverbruik gevoelig heeft doen stijgen. Omdat de desbetreffende data hierover ook voor 2014 beschikbaar waren, werd bovendien het papierverbruik over 2014 herrekend om een vergelijking tussen 2014 en 2015 mogelijk te maken (zie 16.2 hoger).

Daarnaast wordt vanaf 2015 de stroom geleasede activa niet langer in rekening genomen bij het berekenen van stroom 3 (zie 16.2 – scope 3 rubriek "Andere") **(GRI G4-22)**.

Verder wordt opgemerkt dat vanaf midden 2015 een nieuw beleid rond Klachtenbeheer werd vastgelegd waardoor het onderscheid tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten niet meer gemaakt wordt. Alle binnenkomende klachten worden als ontvankelijk beschouwd en worden na verder onderzoek als terecht of onterecht gecategoriseerd (zie sectie 5.2.1).

Tenslotte is het zo dat Argenta de ambitie heeft om tweejaarlijks een stakeholdersconsultatie uit te voeren. Aangezien er in 2014 geen consultatie heeft plaatsgevonden, is er in 2015 een uitgebreide stakeholdersconsultatie uitgevoerd (zie 16.3) **(GRI G4-23)**. De precieze werkwijze hoe deze stakeholderconsultatie werd uitgevoerd, wordt hieronder toegelicht.



Bijlagen jaarrekeningen 2015



17. Bijlagen jaarrekeningen 2015

17.1 Geconsolideerde balans en resultatenrekening Argenta Spaarbank nv per 31 december 2015 na winstverdeling (IFRS)

Balans

in euro

ACTIEF		
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken		512.327.845
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden		28.792.623
Voor verkoop beschikbare financiële activa		8.004.524.288
Leningen en vorderingen		24.323.502.971
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	15.350.000	
Leningen en vorderingen op andere cliënten	24.308.152.971	
Tot einde looptijd aangehouden activa		404.465.119
Derivaten gebruikt ter afdekking		6.078.917
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico		304.086.209
Materiële activa		37.032.746
Gebouwen, terreinen, uitrusting	35.508.011	
Vastgoedbeleggingen	1.524.735	
Goodwill en andere immateriële vaste activa		50.011.324
Belastingvorderingen		4.917.451
Andere activa		186.306.132
TOTAAL ACTIEF		33.862.045.625



Balans

in euro

VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN	
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	10.317.361
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	31.405.282.167
Deposito's van kredietinstellingen	100.914.580
Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen	29.529.673.674
In schuldbewijzen belichaamde schulden inclusief kasbons	1.372.724.660
Achtergestelde verplichtingen	401.969.253
Derivaten gebruikt ter afdekking	496.161.248
Voorzieningen	10.406.788
Belastingverplichtingen	74.941.227
Actuele belastingverplichtingen	29.545.117
Uitgestelde belastingverplichtingen	45.396.110
Andere verplichtingen	192.120.099
TOTAAL VERPLICHTINGEN	32.189.228.890
Eigen vermogen	1.672.816.735
Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders	1.672.757.634
Eigen vermogen toewijsbaar aan minderheidsbelang	59.101
TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN	33.862.045.625



Resultatenrekening

in euro

Financiële en exploitatiebaten en -lasten		539.929.642
Netto rentebaten		558.504.345
Rentebaten	991.127.882	
Rentelasten	-432.623.537	
Dividenden		1.125
Netto baten uit provisies en vergoedingen		-55.405.059
Baten uit provisies en vergoedingen	94.055.716	
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-149.460.775	
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening		6.660.698
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden		-6.289.693
Winsten en verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties		6.381.081
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa		154.985
Andere netto exploitatiebaten		29.922.160
Administratiekosten		-265.692.632
Personeelsuitgaven	-49.861.708	
Algemene en administratieve uitgaven	-215.830.924	
Afschrijvingen		-24.000.370
Materiële vaste activa	-5.307.725	
Vastgoedbeleggingen	-51.377	
Immateriële activa	-18.641.268	
Voorzieningen		3.301.249
Bijzondere waardeverminderingen		-392.969
Voor verkoop beschikbare financiële vaste activa	-1.935.920	
Leningen en vorderingen	1.542.951	
Resultaat voor belastingen		253.144.920
Winstbelastingen		-60.270.405
Nettoresultaat		192.874.515
Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders	192.866.907	
Nettoresultaat toewijsbaar aan minderheidsbelang	7.608	



17.2 Geconsolideerde balans en resultatenrekening Argenta Assuranties nv per 31 december 2015 na winstverdeling (IFRS)

Balans

in euro

ACTIEF		
Financiële activa tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening		1.670.112.392
Voor verkoop beschikbare financiële activa		2.919.380.271
Leningen en vorderingen		1.297.329.187
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	420.551.188	
Leningen en vorderingen op andere cliënten	876.777.999	
Tot einde looptijd aangehouden financiële activa		187.701.904
Materiële vaste activa		721.893
Materiële vaste activa	49.729	
Vastgoedbeleggingen	672.164	
Goodwill en andere immateriële vaste activa		3.070.811
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen		6.923.681
Andere activa		81.307.537
TOTAAL ACTIEF		6.166.547.676

in euro

VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN		
Financiële verplichtingen tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening		1.670.112.392
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs		1.304.009.078
Technische voorzieningen uit hoofde van verzekeringscontracten		2.480.038.417
Belastingverplichtingen		94.786.368
Andere verplichtingen		41.246.400
TOTAAL VERPLICHTINGEN		5.590.192.655
Eigen vermogen		576.355.021
Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders	576.355.021	
TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANGEN EN EIGEN VERMOGEN		6.166.547.676



Resultatenrekening

in euro

Financiële, verzekerings- en exploitatiebaten en -lasten		104.575.762
Netto verdiende premies		348.182.704
Bruto premies	354.852.886	
Wijziging in de niet-verdiende premies	-2.116.855	
Afgegeven herverzekeringspremies	-4.553.327	
Netto rentebaten		105.342.952
Rentebaten	139.466.033	
Rentelasten	-34.123.081	
Dividenden		3.136.236
Netto baten uit provisies en vergoedingen		19.731.907
Gerealiseerde winsten en verliezen op voor verkoop beschikbare financiële activa		18.812.473
Netto schadelasten en wijziging technische voorzieningen		-366.946.196
Bruto schadelasten en wijziging technische voorzieningen	-373.920.048	
Aandeel herverzekeraar in de schadelasten en wijziging technische voorzieningen	6.973.852	
Andere netto exploitatiebaten		-23.684.314
Administratiekosten		-21.500.775
Personeelsuitgaven	-5.485.751	
Algemene en administratieve uitgaven	-16.015.024	
Afschrijvingen		-1.955.377
Materiële vaste activa voor eigen gebruik	-17.202	
Vastgoedbeleggingen	-3.845	
Immateriële activa	-1.934.330	
Bijzondere waardeverminderingen		-1.459.644
Voor verkoop beschikbare financiële activa	-2.098.858	
Leningen en vorderingen	639.214	
Totale winst voor aftrek belastingen en minderheidsbelang		79.659.966
Winstbelastingen		-24.115.070
Nettowinst of -verlies		55.544.896
Nettowinst of -verlies toewijsbaar aan de aandeelhouders		55.544.896



A photograph of two men in a greenhouse. One man, with grey hair and a beard, is wearing a blue shirt and is using a small trowel to work the soil in a terracotta pot. The other man, older and balding, is wearing a green jacket and a green apron, and is looking down at the plants. The background shows other plants and the structure of the greenhouse.

Bijlagen duurzaamheidsverslag 2015



18. Afstemming met GRI-rapportering versie 4

18.1 GRI-verificatie van de General Standard Disclosures G4-17 tot G4-27 ('Materiality Disclosures Service')

De *GRI Materiality Disclosure Service* gaat na of de *General Standard Disclosures* G4-17 t.e.m. G4-27 op de juiste plaats werden opgenomen in zowel de GRI-tabel als de finale tekst van dit jaarverslag. De *GRI Materiality Disclosure Service* verifieert echter niet de inhoud van deze *disclosures*.



18.2 GRI G4 Content Index

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
1. Strategie en analyse					
G4-1	Verklaring van de voorzitter van de raad van bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en de strategie voor de aanpak van duurzaamheid.	Volledig	Sectie 1. "Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur"		
G4-2	Belangrijkste impact, risico's en opportuniteiten.	Volledig	Sectie 1. "Voorwoord van de voorzitter van de raad van bestuur"		
2. Profiel van de organisatie					
G4-3	Naam van de organisatie.	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de Argenta-structuur"		x
G4-4	Voornaamste producten en/of diensten.	Volledig	Sectie 5. "Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten van de Argenta Groep, Sectie 6. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank" en sectie 7. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties"		x
G4-5	Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is.	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de Argenta-structuur"		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 Argenta-structuur"		
G4-7	Aard van het kapitaal en rechtsvorm.	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de Argenta-structuur" en sectie 14. "Overige informatie"		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-8	Markten (inclusief geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).	Volledig	Sectie 4. "Beschrijving van de Argenta-structuur, sectie 5. "Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten", Sectie 6. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank" en Sectie 7. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties" en sectie 4.2 "Argenta in Nederland en Luxemburg"		
G4-9	Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten/diensten).	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (totaal aantal werknemers), sectie 9. "Kengetallen van de vennootschap" (netto-omzet en totaal vermogen), Sectie 4. "Beschrijving van de Argenta-structuur" (operaties), sectie 5. "Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten", sectie 6. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank", sectie 7. "Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties" en sectie 4.2 "Argenta in Nederland en Luxemburg"		
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 bedienden die niet vallen onder een contract bij Argenta. • Rapporteer significante afwijking in personeelsbestand. 	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent"		x
G4-11	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" De volledige loonpolitiek van de Argenta Groep is afgestemd op de cao van de spaarbanken PC 308.		
G4-12	Beschrijf Argenta's waardeketen.	Volledig	Sectie 2. "Missie en visie van Argenta"		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-13	<ul style="list-style-type: none"> Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode: Veranderingen in de plaats van, of wijzigingen in activiteiten, met inbegrip van openingen, sluitingen, en uitbreidingen Wijzigingen in de aandelenkapitaal structuur en andere activa Veranderingen in de locatie van de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging. 	Niet van toepassing	Geen significante wijzigingen		
G4-14	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	Volledig	Sectie 2. "Missie en Visie van Argenta"		
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend.	Volledig	Sectie 2. "Missie en Visie van Argenta", sectie 5.3.7 "Productmanagement" en sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		
G4-16	Lidmaatschap van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/internationale belangenorganisaties waarin de organisatie: <ul style="list-style-type: none"> Een positie heeft in het bestuur Deelneemt aan projecten of werkgroepen Financiering voorziet bovenop de normale lidmaatschap bijdragen Het lidmaatschap als strategisch beschouwt. 	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" – De lidmaatschappen van Argenta worden vermeld. Argenta heeft geen positie in het bestuur van verenigingen/federaties of belangenorganisaties. Het voorziet ook niet in additionele financiering bovenop het normale lidmaatschap		
3. Geïdentificeerde materiële aspecten en toepassingsgebied					
G4-17	Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten). Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige).	Volledig	Sectie 12. "Toelichting Jaarrekeningen" en sectie 16.6.3 "Scope"		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-18	Proces met betrekking tot de bepaling van de inhoud en het toepassingsgebied van het verslag. Leg uit hoe de rapporteringsprincipes toegepast werden voor het bepalen de inhoud van het rapport.	Volledig	Sectie 16.6.1 "Dataverzameling en validatie", sectie 16.6.3 "Scope" en sectie 16.3 "Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholdersconsultatie"		x
G4-19	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	Volledig	Sectie 16.3.2 "Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholdersconsultatie"		x
G4-20	Voor elk materieel onderwerp, rapporteer het toepassingsgebied binnen de organisatie conform de G4-richtlijn.	Volledig	Sectie 16.3.2 "Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholdersconsultatie"		x
G4-21	Voor elk materieel onderwerp, rapporteer het toepassingsgebied buiten de organisatie conform de G4 richtlijn.	Volledig	Sectie 16.3.2 "Materiële onderwerpen van stakeholders en stakeholdersconsultatie"		x
G4-22	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	Volledig	Sectie 16.6.4 "Verschillen in vergelijking met 2014"		x
G4-23	Belangrijke veranderingen in scope en toepassingsgebied versus vorige periodes.	Volledig	Sectie 16.6.4 "Verschillen in vergelijking met 2014"		x
4. Betrokkenheid van belanghebbenden					
G4-24	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie.	Volledig	Sectie 16.3.1 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x
G4-25	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen.	Volledig	Sectie 16.3.1 "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 16.3.1 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x
G4-27	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar boven gekomen zijn door de betrokkenheid van belanghebbenden, en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd (inclusief in zijn rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben.	Volledig	Sectie 16.3.2 "Argenta in dialoog met de stakeholders"		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
5. Verslagparameters					
G4-28	Beschouwde periode	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		x
G4-29	Datum van het laatste gepubliceerde verslag	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		x
G4-30	Beschouwde cyclus	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		x
G4-31	Contactpersoon	Volledig	Sectie 19. "Contactgegevens"		
G4-32	Proces m.b.t. de bepaling van de inhoud van het verslag	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		x
G4-33	Assurance van het verslag	Volledig	Sectie 18 "Afstemming met GRI rapporteringsstandaarden versie 4-40"		x
G4-34	Governancestructuur van de organisatie	Volledig	Sectie 10. "Corporate Governance" Beslissingen over het beleid over maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, milieu en sociale impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd.		
6. Bestuur, verplichtingen en dialoog					
G4-35	Bestuursstructuur met inbegrip van onderliggende comités aan het hoogste bestuurslichaam. Identificeer de verantwoordelijke voor de besluitvorming met betrekking tot economisch, milieu of sociale impact.	Volledig	Sectie 10.1 "Samenstelling en werking van de raden van bestuur van de Argenta Groep" en sectie 16.1. "Organisatie en Strategie"		
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 16.1 "Organisatie en Strategie"		x
G4-37	Proces voor overleg tussen de belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam op vlak van economische, ecologische en sociale thema's. Indien overleg wordt gedelegeerd beschrijf de feedback naar het hoogste bestuurslichaam toe.	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis" en sectie 16.3 "Materiële onderwerpen en stakeholdersconsultatie"		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-38	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités: - Uitvoerende of niet-uitvoerende - Onafhankelijkheid - Duurtijd mandaten - Andere belangrijke posities en verbintenissen per persoon en de aard van deze verbintenissen - Geslacht - Lidmaatschap van ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving - Competenties op vlak van economische, sociale en milieu impact - Stakeholder - vertegenwoordiging	Gedeeltelijk	Sectie 10.1 "Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta Groep" en sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" Competenties op vlak van duurzaamheid zijn expliciet aanwezig bij de CEO en verschillende bestuurders	Ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving zetelen niet in het hoogste bestuursorgaan	
G4-39	Vermeld of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam een executive officer is (en, zo ja, zijn of haar functie binnen de organisatie en de redenen voor deze situatie).	Volledig	Sectie 10.4.1 "Governance"		
G4-40	Aanstelling- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en onderliggende comités, en de criteria voor nominatie en selecteren van leden van het hoogste bestuurslichaam (diversiteit, onafhankelijkheid, kennis en ervaring met betrekking tot economische, ecologische en sociale thema's, hoe stakeholders betrokken worden inclusief aandeelhouders).	Volledig	Sectie 10.1 "Samenstelling en werking van de raden van bestuur van de Argenta groep"		
G4-41	Proces ingevoerd voor het hoogste bestuurslichaam om belangenconflicten te vermijden (bv. deelneming andere boards, leveranciers en andere belanghebbenden, controlerende aandeelhouder en verbonden partijen).	Volledig	Sectie 10.1.1 "Vergaderingen van de raden van bestuur" en sectie 10.1.2 "Geschiktheid en evaluatie"		
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 10.4 "Directiecomités van Argenta"		
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 16.3 "Materiële onderwerpen van stakeholders"		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-44	Processen voor de evaluatie van de prestaties van de raad van bestuur met betrekking tot het bestuur van de economische, ecologische en sociale thema's. Beschrijf de (on)afhankelijkheid van deze analyse, de frequentie en de methode van deze evaluatie. Acties ondernomen naar aanleiding van de evaluatie van de prestaties van de raad van bestuur met betrekking tot economische, ecologische en sociale onderwerpen (waaronder, tenminste wijzigingen in het lidmaatschap en organisatorische praktijk).	Volledig	Sectie 10.1.1 "Vergaderingen van de raden van bestuur" en sectie 10.1.2 "Geschiktheid en evaluatie"		
G4-45	Rol van de raad van bestuur bij de identificatie en het beheer van de economische, milieu-en sociale impacten, risico's en opportuniteiten. Inclusief de rol van de raad van bestuur bij de implementatie van due diligence-processen Vermeld of stakeholder consultatie gebruikt wordt ter ondersteuning van de raad van bestuur met betrekking tot de identificatie en het beheer van economische, milieu-en sociale impacten, risico's en opportuniteiten.	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		
G4-46	Rol van de raad van bestuur bij het beoordelen van de effectiviteit van het risicobeheer van economische, ecologische en sociale thema's.	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		
G4-47	Frequentie van de evaluatie van de economische, milieu-en sociale gevolgen, risico's en opportuniteiten door de raad van bestuur.	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		
G4-48	Het hoogste comité of positie die het duurzaamheidsverslag formeel beoordeelt en goedkeurt en die instaat dat alle materiële aspecten afgedekt worden.	Volledig	Sectie 16.6 "Rapporteringsbasis"		
G4-49	Proces voor het communiceren van kritische bezorgdheden naar het hoogste bestuurslichaam.	Volledig	Sectie 10.1 "Samenstelling en werking van de raden van bestuur van de Argenta Groep"		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-50	Het soort en aantal kritische bezorgdheden meegedeeld aan het hoogste bestuurslichaam en het mechanisme gebruikt om deze aan te pakken en op te lossen.	Niet van toepassing	Er werden geen kritische bezorgdheden meegedeeld De diverse controlefuncties binnen Argenta hebben steeds de mogelijkheid hebben om bezorgdheden/risico's aan te kaarten bij de leden van de RvB. Voor Interne Audit en Compliance is dit via de auditcomités Aspa/BVg en Aras; voor Risk & Validatie is dit via de risicocomités Aspa/BVg en Aras. De comités komen 5 maal per jaar samen. Daarnaast is er meermaals tussentijds overleg tussen de voorzitters van de comités enerzijds en de CRO en Directeur Interne Audit anderzijds. Dit maakt het mogelijk om ook tussentijds bezorgdheden te bespreken.		
G4-51	Het beloningsbeleid voor het hoogste bestuurslichaam en senior executives en de criteria in het beloningsbeleid die betrekking hebben op economische, ecologische en sociale doelstellingen van het hoogste bestuurslichaam en senior executives.	Volledig	Sectie 10.3 "Remuneratiecomité en benoemingscomité"		
G4-52	Proces voor het bepalen van bezoldiging. Rapporteer of remuneratie consultants betrokken zijn, en of deze consultants onafhankelijk zijn van het management. Rapporteer elke andere relatie tussen de remuneratie consultants en de organisatie.	Volledig	Sectie 10.3 "Remuneratiecomité en benoemingscomité" Er worden geen remuneratie consultants 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 10.3 "Remuneratiecomité en benoemingscomité" en sectie 10.1.4 "Bezoldiging van de leiding van Argenta Groep"		
G4-54	Verhouding van de totale jaarlijkse vergoeding van de best betaalde persoon van de organisatie in elk land met significante activiteiten ten opzichte van de mediaan van de totale jaarlijkse vergoeding van alle werknemers (met uitzondering van de best betaalde persoon) in hetzelfde land.	Volledig	Sectie 10.1.4 "Bezoldiging van de leiding van Argenta Groep" Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders. Gezien het overweldigend belang van de Belgische activiteit binnen de Groep werd de mediaan van het basissalaris over de verschillende landen heen berekend daar een afzonderlijke berekening voor Nederland en Luxemburg van weinig belang zou zijn.		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-55	Verhouding van de procentuele stijging van de jaarlijkse totale vergoeding voor de best betaalde persoon van de organisatie in elk land met significante activiteiten ten opzichte van de mediaan van procentuele stijging van de jaarlijkse totale vergoeding voor alle werknemers (met uitzondering van de best betaalde persoon) in hetzelfde land.	Volledig	Sectie 10.1.4 "Bezoldiging van de leiding van Argenta Groep" Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders. Gezien het overweldigend belang van de Belgische activiteit binnen de groep werd de mediaan van het basissalaris over de verschillende landen heen berekend daar een afzonderlijke berekening voor Nederland en Luxemburg van weinig belang zou zijn.		x
7. Ethiek en integriteit					
G4-56	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie: zoals gedragscodes en ethische codes.	Volledig	Sectie 2. "Missie en visie van Argenta"		x
G4-57	Meld de interne en externe mechanismen voor het zoeken naar advies over ethisch en wettig gedrag en organisatorische integriteit (bv. hulp- of advies lijnen).	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit"		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 (bv. escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluider mechanismen en meldpunten).	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit" en sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (vertrouwenspersoon voor Argenta-medewerkers)		x
Economische prestatie-indicatoren					
Economische prestatie					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 8.1 "impact van het financieel economisch kader" en Sectie 8.2 "Algemeen financieel- economisch kader"		
G4-EC1	Directe economische waarden die zijn gegene-reerd en gedistribueerd.	Volledig	Sectie 15. "Jaarrekeningen 2015"		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-EC2	Financiële implicaties, andere risico's en opportuniteiten voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	Gedeeltelijk	Sectie 5.4 "Financiën", sectie 5.3.7 "Productmanagement" en sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"	Argenta bekijkt de mogelijkheden met betrekking tot klimaatverandering in de productlijnen sparen en betalen, lenen en verzekeren.	
G4-EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringsplan van de organisatie.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (extralegale voordelen)		
G4-EC4	Significante financiële steun van een overheid.	Niet van toepassing	Geen financiële steun van de overheid		
Marktaanwezigheid					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.4.3 "Treasury & Investment Management" (Argenta als motor van de reële economie: Herinvestering van spaargelden in primaire basisbehoeften van gezinnen) en sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent".		
G4-EC5	Ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	Volledig	De volledige loonpolitiek van de Argenta Groep is afgestemd op de cao van de spaarbanken PC 308.		
G4-EC6	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent". Alle personen worden aangenomen binnen de Benelux-regio.		
Indirecte economische impact					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet materieel.	Met betrekking tot maatschappelijke investeringen onderzocht Argenta de financieringen van publiek-private samenwerkingen die investeren in de lokale gemeenschappen (zoals openbare zwembaden). Verder biedt het fondsen aan rond duurzame thema's. Het bedrag is niet significant tegenover de totale economie.		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Aanbestedingspraktijken					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015" (duurzaam aankoopbeleid)		
G4-EC9	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.	Gedeeltelijk	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Deel van uitgaven lokaal gevestigde leveranciers werd niet gekwantificeerd.	
Milieuprestatie-indicatoren					
Materialen					
G4-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 16.2 "Engagement in de maatschappij" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		
G4-EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume.	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
G4-EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit gerecycleerde inputmaterialen.	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
Energie					
G4-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 16.2 "Engagement in de maatschappij" (Energieverbruik)		x
G4-EN4	Energieverbruik buiten de organisatie.	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" (Energieverbruik)		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-EN5	Energie-intensiteit	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" (Energieverbruik)		x
G4-EN6	Reductie in energieverbruik	Niet gerapporteerd.	Rapportering wordt opgezet na de efficiëntieverbeteringen bij de renovatie van het hoofdkantoor.		
G4-EN7	Reductie in energievereisten voor producten of diensten	Niet van toepassing.	De energievereisten zijn niet toe te wijzen aan de verschillende bancaire diensten die Argenta aanbiedt.		
Water					
G4-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					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Alle vestigingen zijn in stedelijke / bewoonde gebieden.			
Emissies					
G4-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 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
G4-EN16	Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2)	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
G4-EN17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3)	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
G4-EN18	Intensiteit van de emissie van broeikasgassen	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
G4-EN19	Reductie in emissie van broeikasgassen	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"		x
G4-EN20	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN21	NO _x , SO _x en andere significante luchtmissies naar type en gewicht	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-EN22	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN23	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN24	Totaal aantal en volume van significante lozingen.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN25	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
G4-EN26	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie.	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
Producten en diensten					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> 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					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> 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.			
Algemeen					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> 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).			

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Beoordeling leveranciers op milieueffecten					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>		a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" en 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		
G4-EN32	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst worden door middel van milieucriteria.	Gedeeltelijk	Sectie 5.2.6 "Legal & Procurement" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Sinds 2015 werd er aan iedere standaardovereenkomst met een externe leverancier het duurzaamheidscharter van Argenta toegevoegd. Principes rond een verantwoord milieubeleid zijn een integraal onderdeel van dit charter.	
G4-EN33	Significante actuele en potentiële negatieve milieugevolgen in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Volledig	Sectie 5.2.6 "Legal & Procurement" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		
Behandeling klachten milieueffecten					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>		Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).		
Sociale prestatie indicatoren					
Tewerkstelling					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>		<p>a) De bancaire sector is een belangrijke werkgever. Zie sectie b) Zie sectie 5.1.3 "Organisatie & talent"</p> <p>c) Sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"</p>		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-LA1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent"		x
G4-LA2	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit.	Volledig	Er is geen verschil in extralegale voordelen tussen voltijdse en deeltijdse medewerkers. In sectie 5.1.3. "Organisatie & talent" (Extralegale voordelen) verwijzen we duidelijk naar "Alle personeelsleden van de Argenta Groep".		
G4-LA3	Terugkeer en retentie na ouderschapsverlof, per geslacht.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent"		
Arbeidsrelatie					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Zie DMA Tewerkstelling.			
G4-LA4	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" Dit is onderdeel van de CAO van de spaarbanken PC 308.		
Gezondheid en veiligheid					
G4-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					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"			

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-LA9	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (Leren en ontwikkelen)		x
G4-LA10	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (Leren en ontwikkelen)		
G4-LA11	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	Gedeeltelijk	Sectie 5.3.5 "Marketing en communicatie", sectie 5.3.2 "Kantorennet België" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Het proces zelf wordt weliswaar uitgelegd maar vanaf 2015 zullen de precieze gegevens omtrent hoeveel werknemers nu effectief een evaluatiegesprek hebben, accuraat worden bijgehouden.	
Diversiteit en gelijke kansen					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (gelijkekansenbeleid en diversiteit)		
G4-LA12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent" (gelijkekansenbeleid en diversiteit)		x
Evenredige beloning voor vrouwen en mannen					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet van toepassing. Zie Sectie 5.1.3 "Organisatie & Talent". Barema's zijn vastgelegd in de cao van de spaarbanken PC 308. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen mannen en vrouwen.		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Beoordeling leveranciers arbeidspraktijken					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" (respect voor het leefmilieu) en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"		
G4-LA14	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst werden door middel van criteria uit de arbeidspraktijk.	Gedeeltelijk	Sectie 5.2.6 "Legal & Procurement" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015"	Sinds 2015 werd er aan iedere standaardovereenkomst met een externe leverancier het duurzaamheidscharter van Argenta toegevoegd. Principes rond een duurzame arbeidspraktijk zijn een integraal onderdeel van dit charter.	
G4-LA15	Significante actuele en potentiële negatieve gevolgen voor arbeidspraktijken in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Volledig	Sectie 5.2.6 "Legal & Procurement" en sectie 16.5 "Duurzaamheidsactieplan"		
Behandeling klachten arbeidspraktijken					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.2.1 Compliance & Integriteit		
G4-LA16	Aantal klachten over arbeidspraktijken ingediend, behandeld en opgelost door formele klachtenprocedures.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit" en sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (vertrouwenspersoon voor Argenta-medewerkers)		x

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Mensenrechtenindicatoren					
Investeringsbeleid					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>	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					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>	Volledig	Sectie 5.2.1 Compliance & Integriteit		
G4-HR3	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	Volledig	Sectie 5.1.3 "Organisatie & talent" (Extralegale voordelen)		
Vrijheid vereniging en collectieve arbeidsonderhandeling					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>	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					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>	Niet van toepassing.	Door de locatie in België, Nederland en Luxemburg is er geen significant risico op kinderarbeid.		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Gedwongen of verplichte arbeid					
G4-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					
G4-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.	
Rechten inheemse bevolking					
G4-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					
G4-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.	



* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Beoordeling leveranciers mensenrechten					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		a) De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie sectie 5.2.6 "Legal & Procurement". b) Zie sectie 5.2.6 "Legal & Procurement". c) Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 5.2.6 "Legal & Procurement".		
G4-HR10	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst werden door middel van criteria uit de mensenrechten	Niet gerapporteerd		Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 5.2.6 "Legal & Procurement".	
G4-HR11	Significante actuele en potentiële negatieve gevolgen voor mensenrechten in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Volledig		Nieuwe processen worden opgezet. Zie sectie 5.2.6 "Legal & Procurement".	
Behandeling klachten mensenrechten					
G4-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					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.			Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij"	
G4-SO1	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek.	Volledig		Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" (financiële geletterdheid) en (engagement voor een duurzamere samenleving)	
G4-SO2	Operaties met een aanzienlijk potentieel of daadwerkelijk negatieve effecten op lokale gemeenschappen.	Niet van toepassing		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).	

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-FS13	Toegangspunten in dunbevolkte of economisch achtergestelde gebieden op type.	Volledig	Sectie 5.3.2 "Kantorennet België"		
G4-FS14	Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarme mensen te verbeteren.	Volledig	Sectie 16.2 "Engagement in de maatschappij" (financiële geletterdheid)		
Anti-Corruptie					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit"		
G4-SO3	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptie gerelateerde risico's.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit". Het reputatie- & integriteitsbeleid is geldig zowel voor de Argenta Groep als voor het zelfstandig distributienetwerk.		
G4-SO4	Communicatie en training op anti-corruptie policy en procedures.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit". Iedereen van de Argenta Groep is onderworpen aan e-learnings voor Deontologie, Compliance & Antiwitwas.		
G4-SO5	Bevestigde incidenten van corruptie en acties ondernomen.	Volledig	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit". Formele rapportering is hierover opgezet. Dit wordt vermeld in aparte anti-witwas rapporten.		
Publiek beleid					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Niet van toepassing. Argenta neemt niet rechtstreeks deel aan de ontwikkeling van het publiek beleid. Dit is het terrein van de beroepsfederatie van de Belgische banken (Febelfin). Verder doet Argenta geen financiële en in natura bijdrage aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land.		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Concurrentiebelemmerend gedrag					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> 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					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. 	Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit"			
G4-SO8	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.	Niet van toepassing Geen boetes en niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.			
Beoordeling leveranciers met betrekking tot maatschappelijke gevolgen					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> 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					
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering. 	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			



* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Productverantwoordelijkheidsindicatoren					
Gezondheid en veiligheid van cliënten					
G4-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					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.3.7 "Productmanagement"		
G4-PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	Volledig	Sectie 5.3.7 "Productmanagement"		
G4-PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat	Volledig	Sectie 5.3.7 "Productmanagement"		
G4-PR5	Beleid ten aanzien van cliënttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de cliënttevredenheid	Volledig	Sectie 5.1.2 "Project & Proces Excellentie"		x
Marketingbeleid					
G4-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.			

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
Clïëntendata privacy					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.3.8 "Contact Center en Personenbeheer" en Sectie 5.2.1 "Compliance & Integriteit" (Klachtenbeheer in België, Klachtenbeheer in Nederland en klachtenbeheer in Luxemburg)		
G4-PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van cliënten en het kwijtraken van cliëntgegevens	Gedeeltelijk	Sectie 5.2.1. "Compliance & Integriteit" (Klachtenbeheer in België, Klachtenbeheer in Nederland en klachtenbeheer in Luxemburg)	Voor het jaar 2014 zijn enkel de privacy-gerelateerde klachten m.b.t. de Belgische activiteiten opgenomen	x
Compliance					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		Sectie 5.2.1 "Compliance & integriteit"		
G4-PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.		Niet van toepassing Geen boetes & niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).		
Product portfolio					
G4-DMA	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt. b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert. c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.		a) De impact van producten en diensten van Argenta op de cliënten en maatschappij dient als materieel beschouwd te worden. De rol van Argenta als motor in de economie wordt toegelicht in sectie 5.4.3 "Treasury & Investment Management" en 5.3.7 "Productmanagement" b) Argenta heeft een beleidslijn Thesaurie en Asset en Liability Management intern ter beschikking. De afdeling Risk Management binnen Argenta Groep monitort op de naleving ervan. De afdeling Compliance waakt over de domeinen witwas, fiscaal voorkomingsbeleid, MiFID-compliant handelen, toepassen van de gedragsregels en een correcte informatieverstrekking aan de cliënten. c) Beide afdelingen zijn niet betrokken in de operationele activiteiten van Argenta Groep.		
G4-FS6	Percentage van portfolio per business lijn per regio, grootte en sector.	Volledig	Sectie 5.3.1 "Rentabiliteit"		

* Zie sectie 18.3 voor controleverslag.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
G4-FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per business lijn en per doel.	Gedeeltelijk	Sectie 5.3.7 "Productmanagement"	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 5.3.7 "Productmanagement".	x
G4-FS8	Monetaire waarde van producten en diensten om een specifiek milieu voordeel te verkrijgen per businesslijn en per doel.	Niet van toepassing	Argenta biedt in de productlijnen Sparen en betalen, Lenen, Verzekeren en Beleggingen geen producten aan die een specifiek milieuvoordeel bieden. De haalbaarheid wordt verder bekeken.		
Audit					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>	Niet van toepassing. Argenta focust op gezinnen, niet op bedrijven of overheden.			
Actief aandeelhouderschap (beheer van fondsen)					
G4-DMA	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. Rapporteer de impact die dit aspect materieel maakt.</p> <p>b) Rapporteer hoe de organisatie het materieel aspect en zijn impact beheert.</p> <p>c) Rapporteer de evaluatie van de managementbenadering.</p>	De benadering voor "Gezond beleggen" en de monetaire waarde van de fondsen worden besproken sectie 5.4.3 "Treasury & Investment Management" en 16.5 "Duurzaamheidsactieplan 2013-2015".			
G4-FS10	Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met de welke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues.	Volledig	Sectie 5.4.3 "Treasury & Investment Management" – aan alle externe fondsenbeheerders.		x
G4-FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben.	Volledig	Sectie 5.4.3 "Treasury & Investment Management" – minimumcriteria zijn van toepassing op alle fondsen.		x





18.3. Controle Bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI-indicatoren

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

VERSLAG VAN DE COMMISSARIS INZAKE HET BEPERKTE NAZICHT VAN CSR INDICATOREN GEPUBLICEERD IN HET GECOMBINEERD JAARVERSLAG VAN ARGENTA BANK- EN VERZEKERINGSGROEP NV PER 31 DECEMBER 2015

Aan de raad van bestuur

In onze bevoegdheid van commissaris van de vennootschap en ingevolge uw opdracht hebben we beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot een selectie van CSR indicatoren aangeduid met een symbool "X" in de GRI-indextabel ("de Gegevens") gepubliceerd in het Gecombineerd Jaarverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2015.

Net zoals vorig jaar rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV conform de richtlijnen van het "Global Reporting Initiative" (GRI) versie G4. Als gevolg hiervan zijn de Gegevens gedefinieerd volgens de laatste richtlijnen dd. Mei 2013 van het "Global Reporting Initiative" (GRI) G4 – "comprehensive".

De Gegevens zijn van toepassing voor Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank NV, het bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management SA, Argenta Assuranties NV, Argenta-Life Nederland NV). 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 2015. 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, 23 maart 2016

De commissaris

DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. CVBA

Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx



19. Contactgegevens

Het jaarverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, het Frans en het Engels. Vragen in verband met de verspreiding van deze verslagen kunt u richten aan:

19.1 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

19.2 Klachtenbeheer

Bij een klacht of bemerking over de dienstverlening van de Argenta Groep, kunt u in eerste instantie contact opnemen met de kantoorhouder van het kantoor waar u cliënt bent. De kantoorhouders staan altijd paraat en proberen al het nodige te doen om uw probleem te verhelpen. Als deze bemiddeling u niet tevreden stelt, kunt u zich in tweede instantie richten tot de dienst Klachtenbeheer van de Argenta Groep, zowel voor de activiteiten van de Bankpool als voor die van de Verzekeringspool.



Klachtenbeheer

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

In lijn met Argenta's duurzaamheidsfilosofie, is dit verslag gedrukt op Cocoon Silk (volledig gerecycleerd papier). De gebruikte inkt is gemaakt op basis van plantaardige olie en zijn bovendien solventvrij.



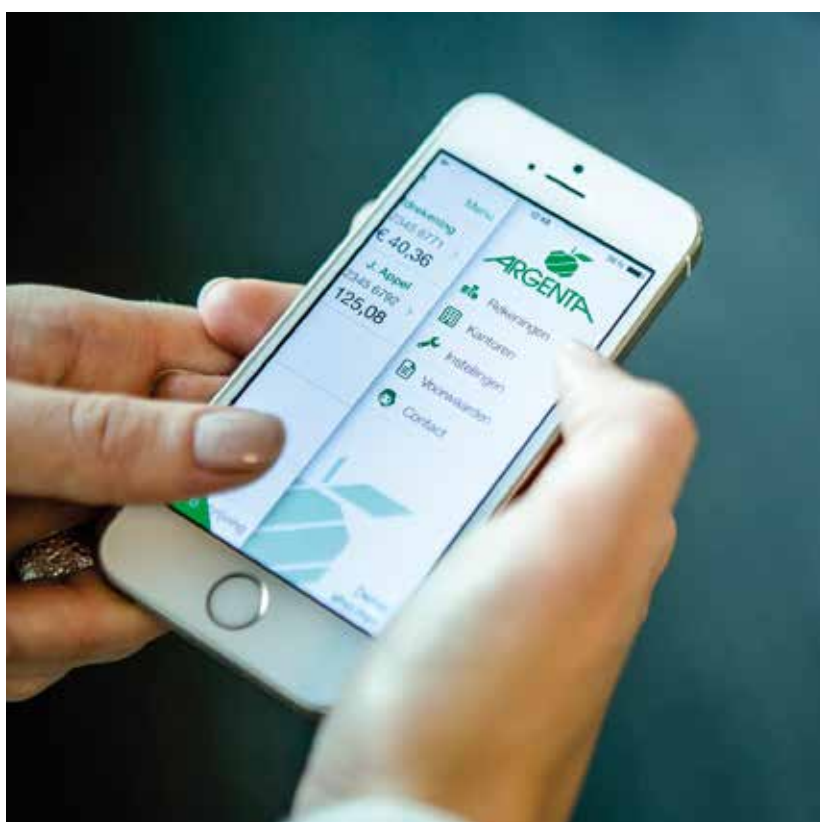
893,6 miljoen
euro
incasso
verzekeringen

2.490
medewerkers

4.475
stakeholders
namen deel aan
de duurzaam-
heidsbevraging

Rating door S&P
bevestigd op
A-/A-2

226 miljoen
euro nettowinst
Return on equity
van 13,1 %



Vijfde keer op rij
'Bank van het
jaar'

1,9 Miljard
euro
eigen vermogen
op balans



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