

2016

# Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Geïntegreerd activiteiten- en duurzaamheidsverslag





1,7 miljoen  
klanten

498 kantoren in België  
beheerd door  
417 zelfstandige  
kantoorhouders



27,5 miljard euro aan kredieten  
in België en Nederland

42,5 miljard euro  
gelden van klanten  
in België en Nederland

# Inhoudsopgave

1. VOORWOORD	5
2. MISSIE EN VISIE VAN ARGENTA	8
3. ARGENTA IN 2016: ENKELE MIJLPALLEN	10
4. BESCHRIJVING VAN DE ARGENTA-STRUCTUUR (GRI 102-45)	14
4.1 Groepsstructuur op 31 december 2016	14
4.2 Argenta in Nederland en Luxemburg	15
5. BESCHRIJVING VAN DE CENTRAAL GEORGANISEERDE ACTIVITEITEN (GRI 102-41, 102-43, 102-44)	16
5.1 Strategie (GRI 102-43, 102-44)	16
5.2 Centrale directies (GRI 102-43, 102-44)	17
5.3 Commerciële organisatie	36
5.4 Financiën	45
5.5 Informatie- en Communicatietechnologie	49
6. BESCHRIJVING VAN DE ACTIVITEITEN VAN ARGENTA SPAARBANK	50
6.1 Bankieren, Sparen en Beleggen	50
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. FINANCIËEL-ECONOMISCH KADER	56
8.1 Algemeen financieel-economisch kader	56
8.2 Impact van het algemeen financieel-economisch kader op Argenta Spaarbank en Argenta Assurantie	60
9. KENGETALLEN VAN ARGENTA	61
10. EXTRACT JAARREKENINGEN 2016	66
10.1 Geconsolideerde balans (voor winstbestemming)	66
10.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening	68
10.3 Geconsolideerd totaal resultaat	69

11. CORPORATE GOVERNANCE	71
11.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta	71
11.2 Auditcomités en risicocomités	76
11.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité	77
11.4 Directiecomités van Argenta	79
12. ARGENTA EN DUURZAAMHEID	82
12.1 Uitgangspunten voor het duurzame beleid van Argenta (GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47)	82
12.2 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020	87
12.3 Activiteiten binnen Argenta in het kader van duurzaamheid	92
12.4 Duurzaamheid op de werkvloer	94
12.5 Respect voor het leefmilieu	96
12.6 Rapporteringsbasis (GRI 102-45, 102-46, 102-48, 102-49)	97
12.7 GRI-verificatie van de General Standard Disclosures G4-17 tot G4-27 (Materiality Disclosures Services)	99
12.8 GRI Content Index	99
12.9 Controle Bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren	129
13. INDIVIDUEEL OVERZICHT VAN DE ARGENTA-VENNOOTSCHAPPEN	131
14. CONTACTGEGEVENS	132
14.1 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv	132
14.2 Klachtenbeheer	132



Dit geïntegreerd activiteiten- en duurzaamheidsverslag betreft Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en zijn dochterondernemingen Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, Argenta Asset Management nv en Argenta-Life Nederland nv evenals het Argenta Bijkantoor Nederland, samen de **Argenta Groep of Argenta**.



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

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

# 1. Voorwoord

Op 18 april 1956 werd ten kantore van notaris Emile Lemineur in de Clementinastraat te Antwerpen, onder de naam "Kredietmaatschappij Fiducia", een naamloze vennootschap opgericht.

De vennootschap werd opgericht door zeven mannen, maar van die zeven was er slechts één een echte man, de andere waren stromannen. Stromannen zijn, zoals u weet, geen echte mannen. Hun namen zal ik uit piëteit niet onthullen. De zevende, de échte man, was Karel Van Rompuy. De Kredietmaatschappij Fiducia was de vennootschap die na een tiental jaren haar naam veranderde in Argenta, en de rest is geschiedenis, onze geschiedenis.

Opgericht in 1956 vierde Argenta in 2016 zijn 60ste verjaardag en is op die tijd van niets (met een startkapitaal van 25.000 euro) uitgegroeid tot de vijfde bank en tiende verzekeraar van het land, ondertussen ook in Nederland een speler die echt meetelt met een hypotheekportefeuille die groter is dan de Belgische, en in Luxemburg een zich snel ontwikkelende *asset manager*. Het verhaal van die voorbije zestig jaren is prachtig beschreven in het

Argenta Epos, waarvan door de familie Van Rompuy in dit verjaardagsjaar een nieuwe editie werd uitgebracht.

Het feestjaar werd afgesloten met een viering waarop minister van Financiën Johan Van Overtveldt de feestrede uitsprak.

Argenta heeft in 2016 niet alleen gefeest, maar ook ijzersterke resultaten neergezet.

In 2016 steeg de nettowinst (IFRS) van Argenta van 244,8 miljoen euro naar 246,3 miljoen euro. De voortgezette investeringen in digitalisering en professionalisering van de adviesverlening zetten druk op de kosten, maar de kosten-opbrengstenratio bleef met 51 % nog steeds onder controle. De bankenheffing niet inbegrepen bedroeg de kosten-opbrengstenratio 42 %.

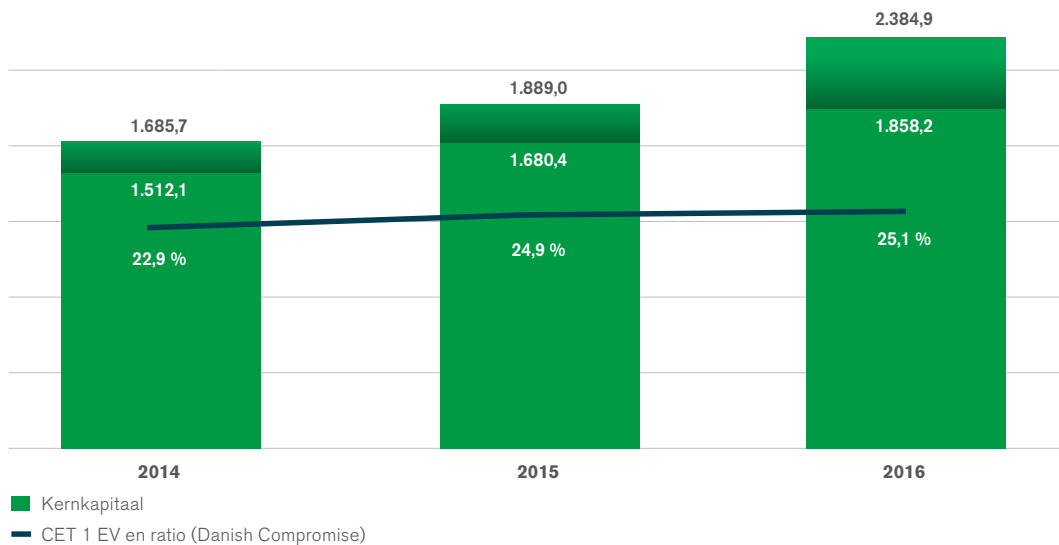
Het regulatorisch kern eigen vermogen van BVG (CRR scope) groeide in 2016 met 10,6 % van 1.680 miljoen euro naar 1.858 miljoen euro. De IRB-common equity tier 1-ratio stijgt van 24,9% naar 25,1 % (Basel III, phased-in zonder floor).



Van links naar rechts: Minister Johan Van Overtveldt, Jan Cerfontaine en Marc Lauwers

## Kernkapitaal en Common Equity Tier 1-ratio

(in miljoen euro en %)



De eigenvermogenspositie van Argenta is het resultaat van een volgehouden autofinancieringspolitiek en is de basis van zijn sterke kredietwaardigheid en zijn status als één der veiligste banken onder toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB).

De kredietbeoordelaar Standard & Poor's bevestigde in 2016 Argenta's A- rating als stabiel.

Vanuit die positie kon Argenta in het voorbije jaar ook zijn succesrijke entree maken op de internationale financiële markten met een eerste achtergestelde benchmark-emissie.

Gedurende het voorbije jaar werd de samenstelling van de hoogste leiding van Argenta grondig herschikt.

Op 1 september trad Marc Lauwers aan als nieuwe CEO. Marc Lauwers kan bogen op een rijkgevulde en indrukwekkende carrière binnen de financiële sector. Hij was gedurende ruim 25 jaar actief bij Bacob, Artesia, Dexia en Belfius, in zeer diverse functies, en maakte sinds april 2013 deel uit van het directiecomité van KBL European Private Bankers als COO en vice-CEO.

Marc Lauwers vervoegt Argenta op een sleutelmoment in zijn bestaan. Gedurende de voorbije 60 jaar bleef Argenta trouw aan zijn historische en krachtige cultuurwaarden van eenvoud, transparantie, soberheid, eerlijkheid en duurzaamheid. Die trouw aan zijn basiswaarden

maakt Argenta evenwel niet blind voor de belangrijke uitdagingen van digitalisering en professionalisering van het dienstenaanbod, zowel in België als in Nederland, welke vooraan op de agenda zullen staan. Met Marc Lauwers heeft Argenta de perfecte fit en het beste evenwicht gevonden tussen de trouw aan zijn eigenheid en zijn cultuurwaarden, en de belangrijke veranderprogramma's die de CEO door de organisatie zal moeten leiden.

Op 1 november trad Ann Brands aan als nieuwe COO. Zij volgt hiermee Anne Coppens op die reeds begin 2016 was doorgeschoven naar de positie van CCO, van waaruit ze leiding geeft aan de commerciële directies en het kantorennet van Argenta.

Ann Brands kan bogen op een bijna dertigjarige beroepservaring bij diverse verzekerings-ondernemingen en dit in uiteenlopende functies. Met deze bagage zal zij het directiecomité, dat zowel het bank- als het verzekeringsbedrijf aanstuurt, aanzienlijk versterken en voor een meer evenwichtige samenstelling met ervaring in de beide métiers zorgen.

Ze geeft leiding aan de backoffice van zowel de bank als de verzekeraar, met een sterke focus op de samenwerking tussen IT en business bij de ontwikkeling van nieuwe softwaretoepassingen en het effectief procesbeheer. Zij zal een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de digitalisering van Argenta.

Niet meer in 2016, maar zo spoedig als mogelijk in 2017 zal Geert Van Hove aantreden als nieuwe CIO. Geert Van Hove was als CIO van een Belgische grootbank verantwoordelijk voor het ICT-luik van het digitaliseringsprogramma en deed daarvoor al een jarenlange ervaring op in onder meer de telecomsector.

Hij zal niet alleen verantwoordelijk zijn voor de informatica-infrastructuur, architectuur en applicaties van de onderneming, alsmede de werking en de beveiliging ervan. Zijn opdracht zal er tevens in bestaan om een verenigende digitale visie voor de onderneming te creëren en de digitale activiteiten te coördineren.

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

In een zeskoppig directiecomité is de komst van drie nieuwelingen op een periode van amper zes maanden het fundament voor een noodzakelijk transformatieproces. Argenta heeft in zijn klantenaanbod weinig boodschap aan het nieuwste snufje of het laatste appje, maar het moet wel degelijk 'een tandje bijsteken'.

498 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. Ook in de toekomst wil Argenta de beste financiële dienstverlener voor particulieren en gezinnen blijven, rekening houdend met de evoluerende klantenverwachtingen inzake adviesverlening en gebruiksgemak.

Tenslotte werd in 2016 ook de basis gelegd voor een ambitieus, meerjarig bouwprogramma dat moet resulteren in een *state-of-the-art* kantoor, waar alle medewerkers opnieuw op één site zullen kunnen samenwerken.

In Nederland vond de verhuis naar een meer optimale kantoorruimte al eerder plaats. Een relatief klein team heeft er in 2016 de IT-infrastructuur grondig vernieuwd vanuit de visie *mobile first*. Nederland wordt Argenta's digitale laboratorium.

Argenta maakt zich klaar voor de volgende 60 jaar!

Jan Cerfontaine  
Voorzitter raad van bestuur



## 2. Missie en visie van Argenta



Al meer dan 60 jaar houdt Argenta vast aan dezelfde missie: Argenta wil gezinnen en particulieren in alle eenvoud, eerlijk en dichtbij, bijstaan om financieel gezond te leven.

Dit staat in schril contrast met de wereld van vandaag die zich meer en meer profileert als een VUCA-wereld. VUCA staat voor Volatile (volatiel), Uncertain (onzeker), Complex en Ambiguous (dubbelzinnig). Er zijn dus weinig zekerheden en geen evidente antwoorden.

Technologie evolueert razendsnel en big data, artificiële intelligentie en lerende machines zullen de volgende jaren in alle sectoren van de maatschappij een belangrijke impact hebben. Meer dan ooit zet de technologie de klant op de troon. Vanaf 25 mei 2018 moet bij de verwerking van persoonsgegevens door middel van deze technologieën de Algemene Dataprotectieverordening (GDPR) worden gerespecteerd. Daarnaast wijzigt regulering als MiFID II (beleggersbescherming) en PSD II (betalingsverkeer) vanaf 2018 drastisch het speelveld voor de traditionele financiële instellingen.

---

**“Met oog voor de kernwaarden die Argenta al 60 jaar kenmerken, wordt er hard gewerkt aan innovatieve en wendbare oplossingen om onze klanten ook in het digitale tijdperk de beste service tegen een correcte prijs te bieden.”**

---

**Marc Lauwers**  
CEO





De VUCA-wereld geeft ook kansen aan spelers als Argenta. Als gevolg van de politieke, sociale, economische en technologische wijzigingen hebben mensen meer dan ooit behoefte aan veiligheid, vertrouwen, menselijkheid, nabijheid en eenvoud. Dat zijn net de kernwaarden die Argenta al 60 jaar nastreeft zoals bij een recente strategieoefening nog werd bevestigd.

De klanten weten dit te waarderen zoals blijkt uit de jaarlijks gemeten hoge tevredenheidsscore. Deze hoge score geeft ruimte om toekomstgericht te werken aan een volwaardig digitaal aanbod als aanvulling op het bestaande kantorennetwerk.

Argenta heeft alle troeven in handen om hierin te slagen: loyale en tevreden klanten, gemotiveerde medewerkers, gedreven kantoorhouders, aandeelhouders met een langetermijnvisie en ten slotte ijzersterke kapitaal- en liquiditeitsratio's waarmee de belangen van onze klanten en medewerkers veiliggesteld worden.

Maar het TEMPO waarin de bank en verzekeraar zich aanpast, moet hoger. Dat hebben de kantoorhouders, die het best geplaatst zijn om de polsslag van de klanten te voelen, bevestigd in hun laatste tevredenheidsmeting.



**Toekomstgericht  
& Veilig**



**Eenvoudig  
& Sober**



**Menselijk  
& Dichtbij**



**Pragmatisch  
& Eerlijk**



**Ondernemend  
& Onafhankelijk**

## 3. Argenta in 2016: enkele mijlpalen

### Solvency II

1 januari

Op 1 januari 2016 ging het nieuwe solvabiliteitskader Solvency II voor verzekeringsmaatschappijen in voege. Dit houdt onder andere in dat Argenta per kwartaal een veelheid aan kwantitatieve en kwalitatieve rapporten moet opleveren. Dit vereist een nauwe samenwerking tussen de verschillende directies. In 2016 werd de vereiste modeldocumentatie vervolledigd. De gemaakte assumpties in de berekeningen werden gedocumenteerd, net zoals de diverse uitgevoerde controles op die berekeningen. Tot slot zijn een aantal belangrijke projecten succesvol afgerond om de aantoonbaarheid van datakwaliteit en het versiebeheer van modellen verder te onderbouwen.

### Argenta Veilig Onderweg

14 maart

Onder grote mediabelangstelling lanceerde Argenta de app 'Veilig Onderweg'. Die blokkeert sociale media, e-mailprogramma's en chatprogramma's zoals Facebook, Twitter en WhatsApp tijdens het rijden. Daarmee wil Argenta de verkeersveiligheid mee helpen verhogen.

De app "Argenta Veilig Onderweg" was een succes en werd bekroond met de Decavi niet-levensverzekeringstroofe in de categorie preventie.

### Argenta Asset Management besteedt zijn fondsenadministratie uit aan EFA

1 maart

Argenta Asset Management en European Fund Administration (EFA) hebben een samenwerkingsovereenkomst over het administratieve beheer van Argenta's Luxemburgse beleggingsfondsen afgesloten. In het kader van Argenta's strategie om zich toe te leggen op zijn kerntaken als beheersvennootschap, is de uitbesteding van de administratie aan een onafhankelijke speler een logische stap die tevens perfect past in het businessmodel van EFA. De portfolio van Argenta Asset Management wordt vanaf 1 maart 2016 administratief beheerd door EFA, met de Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat de Luxembourg als bewaarder.

### 60 jaar Argenta

18 april



In 2016 vierde Argenta zijn 60<sup>e</sup> verjaardag! Op 18 april 1956 richtte Karel Van Rompuy Argenta op. Wat toen begon als een bescheiden financieringsmaatschappij, is nu uitgegroeid tot de op vier na grootste en meest betrouwbare en veilige bank van België. Na 60 jaar heeft Argenta bijna 1.000 interne medewerkers, ongeveer 500 zelfstandige kantoren en 1,7 miljoen klanten.

2016

## Tier 2

17 mei

Na de bekendmaking van de uitstekende resultaten uit 2015, lanceerde Argenta op 17 mei met succes zijn eerste achtergestelde benchmark-uitgifte. Deze Tier 2-obligatie werd uitgegeven aan institutionele beleggers. De uitgifte bedraagt 500 miljoen euro met een looptijd van 10 jaar en een optie tot vervroegde terugbetaling na 5 jaar. De jaarlijkse coupon bedraagt 3,875 %.

De transactie draagt proactief bij aan de invulling van de verwachte regulatoire bail-invereisten (MREL) en versterkt de kwaliteit van Argenta's A-/A-2 rating bij Standard & Poor's. Daarnaast verhoogt ze de totale kapitaalratio en zorgt ze voor een diversificatie in de financiering van de activiteiten van de Argenta Groep.

**STANDARD  
& POOR'S**

## Wissel van de wacht

april – september

Op 29 april 2016 legde Johan Heller zijn mandaat als CEO van Argenta neer na acht succesvolle jaren. Vier maanden later en na formele goedkeuring van de toezichthouder, ging Marc Lauwers op 1 september van start als CEO.

## ECB stresstesten

eerste helft 2016

In de eerste jaarhelft van 2016 heeft Argenta, net zoals een grote groep van Europese banken, de stresstest van de Europese Centrale Bank doorgerekend. Het doel van de stresstest is dubbel: enerzijds wenst de toezichthouder de schokbestendigheid van het Europese bankensysteem te evalueren, anderzijds worden de resultaten van de stresstest op niveau van elke individuele bank meegenomen bij de beoordeling van de financiële gezondheid, het risicoprofiel en de duurzaamheid van het businessmodel.

De resultaten van de stresstest tonen de sterkte en resistentie van Argenta's kapitaalpositie onder stress. De robuustheid van Argenta's recurrente business en de gezondheid van de kredietportefeuille met zeer beperkte verliezen onder stress vormen belangrijke verklarende parameters bij het behaalde resultaat.

**“Argenta behaalde een uitstekend resultaat in de stresstest van 2016 en behoort daarmee tot de best gekapitaliseerde en gezondste Europese banken voor en na doorrekening van de stresstest.”**

**Steven Beliën**  
Risk Manager



### Witwastool

1 juli 2016

Banken staan mee in voor de preventie en opsporing van financiële misdaad. Criminelen proberen daarbij de bankproducten te misbruiken om bijvoorbeeld geld wit te wassen. In tijden van snel en digitaal betalingsverkeer moet ook de technologie om dit misbruik te voorkomen, evolueren. Daarom investeerde Argenta in 2016 in nieuwe software die pogingen tot financiële misdaad detecteert. Zo kunnen we snel actie nemen en houden we Argenta en zijn klanten veilig.



### Start bouwwerken

7 september

Argenta bouwt verder aan de toekomst. Dat mag letterlijk genomen worden. Op 7 september 2016 gingen de afbraakwerken van start op Belgiëlei 45-47. Dit vormt het startpunt van ingrijpende verbouwingswerken aan de hoofdzetel die zullen plaatsvinden over de volledige site van Belgiëlei over Lamorinièrestraat tot Van Diepenbeekstraat. Het gehele project zal ongeveer vier jaar in beslag nemen.



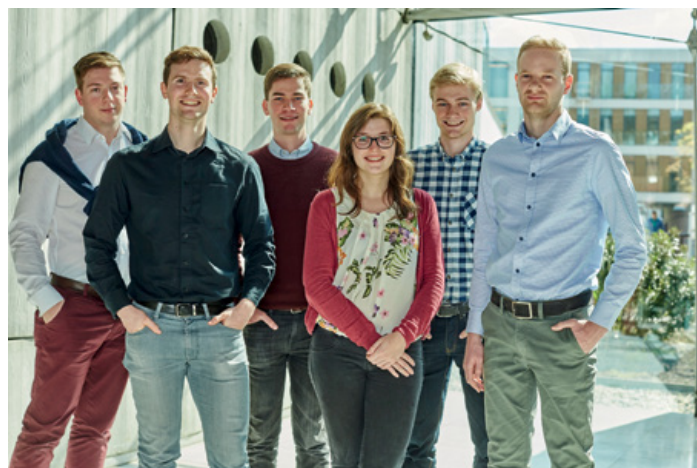
# 2016

### ICT-trainees

1 september

Sinds 2011 werft Argenta jaarlijks drie management trainees aan. De recent afgestudeerden krijgen de kans om tijdens een periode van twee jaar uitdagende opdrachten uit te voeren in verschillende afdelingen van het bedrijf. Dit zet hen in een unieke positie om van alle aspecten van Argenta te proeven en ook collega's te leren kennen uit alle hoeken van het bedrijf.

Na vijf succesvolle jaren wordt dit concept uitgebreid en worden er nu ook ICT-trainees aangeworven. Op 1 september 2016 startte de eerste groep van zeven ICT-trainees. Net zoals de management trainees zullen ze gedurende twee jaar projecten uitvoeren maar dan binnen de verschillende ICT-directies. Het geeft hen een brede voorbereiding op een vaste rol als domeinanalist binnen Argenta. De vacatures voor de lichte van 2017 zijn alvast geopend!



## Argenta als sterk merk

23 mei, 3 november, 12 december

The Benchmark Company, een onafhankelijk onderzoeksbureau, nam de Belgische banksector onder de loep in het voorjaar van 2016. Argenta kwam als sterkste bankmerk uit het onderzoek. Er werd gekeken naar vijf verschillende parameters: merkkennis, performantie, relevantie, affiniteit en reputatie. Het is opvallend dat de kleinere banken (waaronder ook Argenta) aanzienlijk beter scoren op kwaliteitsbeleving, geloofwaardigheid en aantrekkelijkheid. Zo zou 80 % van de Argenta-klanten terug voor Argenta kiezen, terwijl dit bij grootbanken eerder over 50 % gaat.



**Bankshopper.be**

The Benchmark Company herhaalde het onderzoek in de tweede helft van het jaar voor de Belgische verzekeringssector. Hieruit blijkt dat Argenta het op twee na sterkste verzekeringsmerk van Vlaanderen is. Algemeen scoren zuivere verzekeraars beter. Bank- en Verzekeringsgroep Argenta vormt hierop de enige uitzondering. Verder scoort Argenta ook het best op gebied van klantgerichtheid en innovatie.

Ook bij Bankshopper.be viel Argenta in de prijzen. Sinds 2010 organiseert de vergelijkingsite jaarlijks een online verkiezing voor 'Bank van het jaar'. Na vijf jaar op rij verkozen te zijn tot Bank van het jaar, moest Argenta in 2016 zijn goud inruilen voor zilver. Argenta blijft echter niet bij de pakken zitten en is des te meer gemotiveerd om in 2017 opnieuw verkozen te worden tot Bank van het jaar.

## Nieuwe COO

1 november

Op 1 november 2016 startte Ann Brands als nieuwe COO (Chief Operations Officer) van Argenta. Als COO is ze verantwoordelijk voor de aansturing van de operationele directies en de klantenservice van Argenta. Met de benoeming van Ann Brands als COO bestaat het directiecomité van Argenta nu uit twee vrouwen en vier mannen. Einde 2014 bestond dit nog enkel uit mannen.

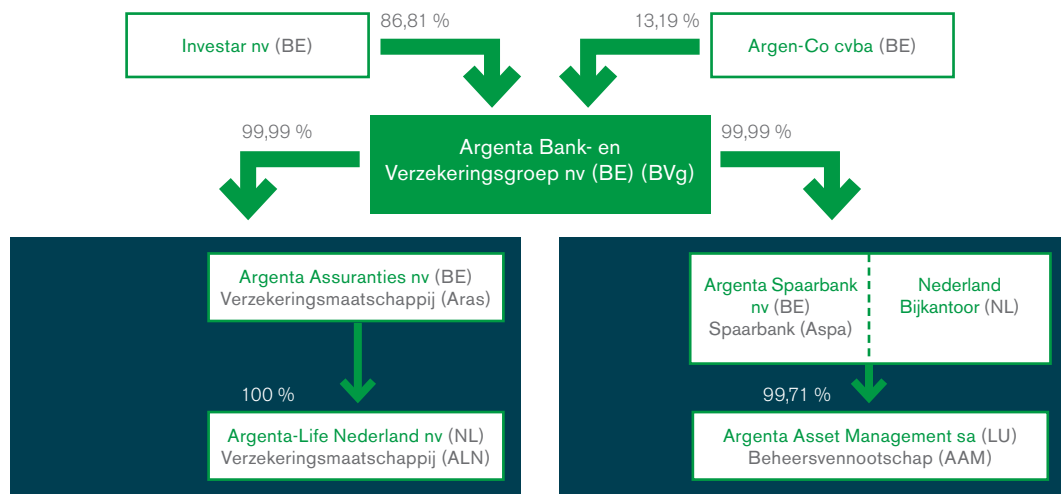


## Nederland digitaal

Argenta Nederland heeft in 2016 succesvol een geheel vernieuwd IT-platform geïmplementeerd. Het administratiesysteem voor de spaarproducten is vervangen. Daarnaast is de website volledig vernieuwd met een performanter systeem, een look & feel in lijn met de merkbeleving en ook nieuwe klantprocessen. Verder is er een nieuw klantinformatiesysteem geïmplementeerd en werden er verschillende marketing- en rapporteringstools in gebruik genomen. Argenta Nederland heeft grote stappen gezet in 2016 waardoor het nu beschikt over een modern en wendbaar platform.

## 4. Beschrijving van de Argenta-structuur (GRI 102-45)

### 4.1 Groepsstructuur op 31 december 2016



De aandelen van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep worden voor 86,81 % aangehouden door de Investeringsmaatschappij Argenta nv (hierna **Investar**), een gemengde financiële holding, en voor 13,19 % door Argenta Coöperatieve cvba (hierna **Argen-Co**). Argen-Co heeft het statuut van een erkende coöperatieve vennootschap conform de wet van 20 juli 1955 over de Nationale Raad voor de Coöperatie.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is de beleidsholding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten omvatten Interne Audit, Juridische Zaken, Organisatie & Talent, Compliance & Integriteit, Risk & Validatie, Operationeel Risicobeheer & ECB Office, en Procurement & Facilities, die voor alle vennootschappen van Argenta centraal georganiseerd zijn. Interne Audit, Compliance en Risk (risicobeheerfunctie) zijn de wettelijk voorgeschreven sleutelfuncties.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep heeft het statuut van een gemengde financiële holding, een moederonderneming die geen gereguleerde onderneming is en die aan het hoofd staat van een financieel conglomeraat conform artikel 3, 39° van de wet van 25 april 2014 *op het statuut van en het toezicht van kredietinstellingen* (hierna de **Bankwet**). De Argenta Groep consolideert en staat

in voor het gemeenschappelijk aansturen van zijn dochtervennootschappen Argenta Spaarbank, een Belgische kredietinstelling, en Argenta Assuranties, een Belgische verzekeringsonderneming. Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties hebben op hun beurt elk een dochtervennootschap.

Argenta Spaarbank heeft als dochtermaatschappij Argenta Asset Management. Deze Luxemburgse vennootschap staat in voor het beheer en de centrale administratie van de Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten van Argenta, nl. Argenta-Fund en Argenta Fund of Funds. Argenta Spaarbank heeft ook een bijkantoor in Nederland. Argenta Spaarbank vormt samen met haar Nederlands bijkantoor en Luxemburgse dochtermaatschappij de Bankpool.

Argenta Assuranties heeft als dochteronderneming Argenta-Life Nederland nv (hierna **Argenta-Life Nederland**), een verzekeringsonderneming naar Nederlands recht. Argenta Assuranties 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.

## 4.2 Argenta in Nederland en Luxemburg

### 4.2.1 Bijkantoor Nederland

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

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. Zoals aangehaald in de mijlpalen heeft het bijkantoor het afgelopen jaar belangrijke veranderingen doorgevoerd in zijn bedrijfsvoering, IT en processen om een blijvende rol te spelen in de Nederlandse markt.

De spaarmarkt werd gekenmerkt door gestaag dalende rentes. Het spaargedrag onder Nederlanders wordt daardoor beïnvloed. De focus ligt nog altijd op het aflossen van de hypotheek wat gefinancierd wordt met spaargeld. De hypotheekmarkt is goed ontwikkeld in 2016. Argenta heeft daarbinnen een gezonde positie.

### 4.2.2 Gegevens over buitenlandse vennootschappen

#### Buitenlandse dochtervennootschappen van Argenta Spaarbank

Argenta Asset Management SA is een beheersvennootschap, gevestigd in Luxemburg, die

zich toelegt op het beheer van Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten van de Argenta Groep, Argenta-Fund sicav en Argenta Fund of Funds sicav. Doel is de beleggers een aantrekkelijk rendement te verschaffen door te investeren in een selectie roerende waarden in lijn met het risicoprofiel van de klant. Vier van de aangeboden compartimenten zetten in op duurzaam beleggen.

#### 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 die verschillen qua onder meer risico en beleggingshorizon.

#### Buitenlandse dochtervennootschappen van Argenta Assurantis

Argenta-Life Nederland (ALN) heeft het statuut van een Nederlandse verzekeringsonderneming. Het biedt overlijdensrisicoverzekeringen aan die verbonden zijn aan woonkredieten. Ook beheert het een portefeuille spaarhypotheekverzekeringen.



Managementteam Argenta Nederland

## 5. Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten (GRI 102-41, 102-43, 102-44)

### 5.1 Strategie (GRI 102-43, 102-44)

#### 5.1.1 Update van de strategische oefening Argenta 2020

De strategische oefening Argenta 2020 van 2014 rond de langetermijnstrategie werd geactualiseerd op basis van de meest recente marktontwikkelingen en uitdagingen. Deze herijking bevestigt dat Argenta trouw blijft aan zijn missie en visie en dat door onze hoge NPS-score en de sterkte van ons merk het mogelijk is om de vooropgestelde ambities inzake marktaandeel te realiseren. Dit vereist wel dat Argenta nu versnelt, tempo maakt, en de strategie voortdurend toetst aan de vooropgestelde ambities en bijstelt waar nodig.

De projecten die als strategisch aangeduid werden in 2014 (Argenta Digitaal België, Digitale Bank Nederland, Feebusiness, Data- en Informatiemanagement ("Esperanto") en Gezonde Groei), blijven dit ook vandaag. Eind 2015 gaf de raad van bestuur de opdracht om te evalueren in hoeverre de implementatie gerealiseerd werd. Op de raad van bestuur van november 2016 werd bevestigd dat de doelstellingen van Argenta 2020 nog altijd valabel zijn, maar dat de invulling en het tempo van de realisatie moet worden aangepast. De strategische initiatieven van Argenta 2020 worden door het directiecomité in samenwerking met de raad van bestuur verder uitgediept. Daarnaast heeft het directiecomité ook een aantal principes scherper gesteld om de organisatie beter te leiden bij de te maken keuzes.



#### 5.1.2 Transformatie

Om een efficiënte realisatie van de strategie en een goede projectwerking te waarborgen, werd in oktober 2016 de nieuwe directie Transformatie gecreëerd. Deze directie heeft als taken een kader te scheppen en prioriteiten te bepalen op het vlak van veranderingstrajecten, ondersteuning te bieden aan project- en changemedewerkers inzake methodologie, bewaking en opvolging van de globale projectportefeuille en ten slotte aansturing en uitvoering van Argenta-bedrijfsbrede en/of strategische projecten. De directie Transformatie rapporteert rechtstreeks aan de CEO.

In 2016 lag de focus op het scherpstellen van rollen en verantwoordelijkheden van projectmedewerkers en op het meer visibiliteit geven rond veranderingen aan de verantwoordelijke departementen door onder meer periodiek overleg en dashboards voor de financiële opvolging.

In 2017 zal er verder worden gewerkt aan de verhoging van de maturiteit van het projectmanagement en wordt de samenwerking met ICT, Finance, Proces Excellentie, ORM en O&T verder geoptimaliseerd.

-----

**“Transformatie zorgt dat, vanuit een voorbeeldfunctie binnen Argenta, verandering efficiënt, doelgericht en kostenbewust wordt beheerd, en dat er actief sturing wordt gegeven aan de projectwerking. De finale meerwaarde ervan bestaat erin dat de beoogde, bedrijfsbrede resultaten en strategische ambities van Argenta effectief en binnen het vooropgestelde budget worden gerealiseerd.”**

-----

**Peter Devillé**  
directeur Transformatie





### 5.1.3 Proces Excellentie (GRI 102-43, 102-44)

Al meerdere jaren kiest Argenta met volle overtuiging voor een leanaanpak om zijn processen te optimaliseren. Deze leanhouding moet groeien. Om deze groei te stimuleren wil Argenta iedere medewerker het juiste platform aanbieden. Accelerando is het bedrijfsbrede verbetercultuurprogramma dat bedoeld is om binnen elke directie dit platform op te zetten en elke medewerker de mogelijkheid te geven om lean te gaan denken én doen. Met deze middelen kunnen ze hun eigen werk sturen en hun autonomie bevorderen.

Accelerando of het werken aan een continue verbetercultuur beoogt het volgende:



- De juiste dingen doen: focus op alle activiteiten die geen waarde toevoegen en deze elimineren of minimaliseren. We werken voortdurend aan de soberheid van de organisatie door verspillingen en onnodige kosten te vermijden.
- De dingen juist doen: focus op alle activiteiten die waarde toevoegen (gericht op: voorspelbaar, snel, foutloos, duurzaam). We nemen maatregelen om zowel de NPS van onze klanten als die van onze kantoren te verhogen.
- Het inbedden van een leanverbetercultuur: een cultuur waarbij we medewerkers uitdagen om zich elke dag weer af te vragen hoe ze zaken beter kunnen doen.

In 2013 begon Argenta met Accelerando bij een beperkt aantal directies. Drie jaar en tal van ervaringen later, is Accelerando nu een bedrijfsbreed programma dat als doel heeft om heel Argenta te betrekken in de verbetercultuur.

Proces Excellentie is onder meer verantwoordelijk voor het beheer van de verschillende programma's die structuur bieden aan het continu verbeteren. Denk hierbij aan het opstellen en analyseren van tevredenheidsenquêtes en het beheren van het verbeterprogramma Accelerando. Daarnaast heeft de directie een actieve rol in het inspireren, opleiden en coachen van medewerkers in

verbetermethodieken. Ook bewaakt Proces Excellentie het gebruik van de juiste tools en technieken in het kader van Business Process Management en de continue verbetercultuur.

### NPS: tevredenheidsbevraging bij klanten en kantoorhouders



Jaarlijks voert Argenta twee grote enquêtes uit. In deze enquêtes wordt gepeild naar de loyaliteit en tevredenheid bij klanten en kantoorhouders. De vraag hierover wordt telkens aangevuld met enkele open vragen en traditionele tevredenheidsvragen om het resultaat inzichtelijk te maken. Argenta vindt de mening van zijn klanten en kantoorhouders belangrijk en doet er dan ook alles aan om hun wensen in kaart te brengen en daar mee aan de slag te gaan.

In de jaarlijkse klantenbevraging wordt specifiek de vraag gesteld of de eindklanten, op een schaal van 0 tot 10, Argenta zouden aanbevelen aan vrienden of familie. Voor de jaarlijkse bevraging van kantoorhouders wordt dan gevraagd of ze vrienden of familieleden zouden aanraden om kantoorhouder te worden bij Argenta.

Naast de tevredenheidsbevraging bij klanten en kantoorhouders, is er ook een tevredenheidsbevraging bij onze medewerkers, zie pagina 23, medewerkersopinieonderzoek.

## 5.2 Centrale directies (GRI 102-43, 102-44)

### 5.2.1 Organisatie & Talent

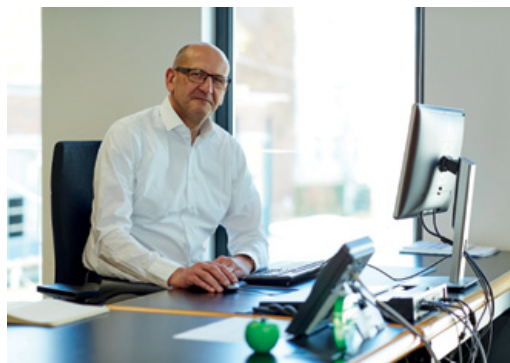
De directie Organisatie & Talent (**O&T**), de personeelsdirectie van Argenta, werkt samen met de CEO en de programmastuurgroep vanuit de visie 'Gezonde Groei' aan de ondersteuning van leidinggevenden en medewerkers op alle niveaus. 'Gezonde Groei' is het HR-programma van Argenta en het kadert in de langetermijnstrategie van Argenta. Het programma zet in op actief ambassadeurschap en engagement van de medewerkers.

Dit betekent concreet dat de directie O&T:

- de HR-visie omzet in concrete beleidsinstrumenten die hanteerbaar en duidelijk zijn voor leidinggevenden en medewerkers;
- hen ondersteunt bij de concrete toepassing van dit beleid;
- leidinggevenden coacht om zich te ontwikkelen tot krachtige leiders;
- hen bijstaat met expertise bij het aanwerven en aantrekken van medewerkers, en bij het opleiden en coachen van medewerkers en teams;
- adviseert bij veranderingen op vlak van organisatiestructuur, personeel en bedrijfscultuur;
- als procesbewaker bedrijfsbreed toeziet op de correcte toepassing van procedures, regel- en wetgeving en beleidslijnen, en ingrijpt waar nodig;
- de nodige acties onderneemt om de ambities in de HR-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;
- een luisterend oor biedt voor voorstellen en feedback om wat we doen permanent te verbeteren.



Veel medewerkers kiezen bewust voor Argenta als werkgever. Het aangaan van een duurzame relatie met de medewerkers is dan ook een van de hoekstenen van het personeelsbeleid bij O&T. Er wordt sterk ingezet op wederzijds engagement door het ontwikkelen van een motiverende en stimulerende werkomgeving waarin ruimte is voor persoonlijke erkenning, verantwoordelijkheid, ondernemerschap en groei.



**“Argenta leiden is een eer en een kans die ik met beide handen aangrijp. Argenta is een prachtig bedrijf met een no-nonsensecultuur die mij erg aanspreekt”**

**Marc Lauwers**  
CEO



O&T team

## Organisatie

De directie O&T zorgt voor de centrale organisatie van alle personeelsaangelegenheden. Het totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en land:

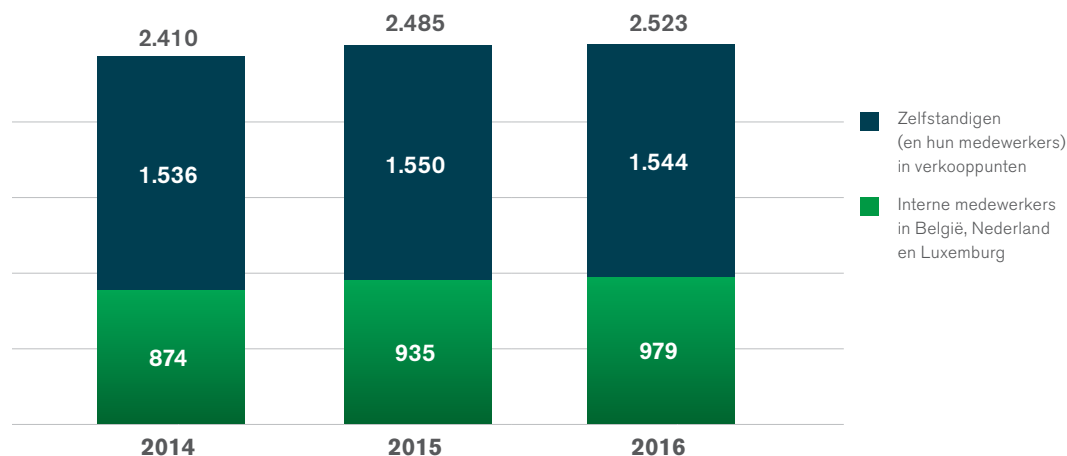
		2014	2015	2016
Land	België	824	883	928
	Nederland	32	35	42
	Luxemburg	18	17	9
Type contract	Onbepaalde tijd	864	925	963
	Bepaalde tijd	10	10	16
Leeftijdscategorie	< 30 jaar	150	143	130
	30 - 50 jaar	594	630	664
	>= 50 jaar	130	162	185

		2014		2015		2016	
		Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Land	België			682	201	745	183
	Nederland	655	219	32	3	37	5
	Luxemburg			7	10	4	5
Geslacht	Man	395		399	26	430	19
	Vrouw	479		322	188	356	174

Het aantal Argenta-medewerkers kende in 2016 in België en Nederland een nettoaangroei van 52. In Luxemburg daalde het aantal medewerkers met 8 personen door de uitbesteding van de fondsenadministratie aan EFA (zie bij Mijlpalen 2016). Eind 2016 bedroeg het aantal medewerkers

voor de drie landen samen 979. Buiten zijn medewerkers in loondienst heeft Argenta ook een uitgebreid netwerk van zelfstandige kantoorhouders met eigen medewerkers. In 2016 zetten zich dagelijks 2.523 medewerkers in voor Argenta.

## Medewerkers



Inzicht in het personeelsverloop:

		2014	2015	2016
<b>Uitdiensten per land</b>	België	89	107	126
	Nederland	6	5	6
	Luxemburg	4	2	9
<b>Uitdiensten per geslacht</b>	Man	40	54	71
	Vrouw	59	60	70
<b>Uitdiensten per leeftijd</b>	< 30 jaar	20	24	26
	30 - 50 jaar	70	76	92
	>= 50 jaar	9	14	23

De vrijwillige uitstroom in 2016 bedroeg 4,45 %. Deze tabel bevat alle medewerkers die uitstroomden, ook omwille van pensioen, einde tijdelijk contract, opzeg door de werkgever, etc. Twee belangrijke aspecten beïnvloeden deze absolute cijfers. De uitdiensten in Luxemburg zijn voornamelijk het gevolg van de uitbesteding van een aantal activiteiten. Daarnaast stapten er in België 39 medewerkers van de kantoren in eigen beheer (dit is 4,37 %) over naar een functie in het zelfstandige kantorennet.

### Loonbeleid (GRI 102-41)

De raad van bestuur van Argenta stelt, op advies van het remuneratiecomité, de algemene beginselen van het loonbeleid voor medewerkers vast en ziet toe op de implementatie ervan. Het loonbeleid bepaalt welke barema's van toepassing zijn op welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het niveau van vereiste scholing of ervaring en de benodigde specialisatie van een bepaalde functie. Argenta streeft ernaar zijn medewerkers marktconform te vergoeden.

Het loon van alle medewerkers van Argenta, bedienden, kaderleden én directieleden bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Bij Argenta is er op geen enkel niveau sprake van variabele verloning. Dit is een bewuste governancekeuze om te vermijden dat het nastreven van kortetermijndoelstellingen ten koste zou gaan van de objectieven van Argenta op langere termijn.



Door de technische bedrijfseenheid en praktische redenen zoals mutaties tussen de vennootschappen van Argenta is het loonbeleid van Argenta primair afgestemd op de CAO van de spaarbanken (PC 308). O&T stelt voor alle functies binnen alle werkmaatschappijen van Argenta het ontwerp van het loonbeleid voor, inclusief eventuele wijzigingen in functie van interne en externe omstandigheden.

Voor de *Identified Staff* (medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden het risicoprofiel van een instelling materieel kunnen beïnvloeden) zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor de andere functies binnen Argenta. De individuele objectieven worden bij Argenta geformuleerd op een manier die de onafhankelijke werking niet in de weg kan staan (zie ook 11.3 Remuneratiecomité).

Alle personeelsleden van Argenta in België genieten naast de gewone vergoeding (een maandloon) ook van 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 worden er bedrijfswagens en forfaitaire onkostenvergoedingen toegekend.

De personeelsleden van Argenta in Nederland ontvangen hun reguliere maandsalaris, vakantiegeld, een dertiende maand, een bijdrage in de reiskostenvergoeding en een bruto vergoeding ter compensatie van de maaltijdcheques. Daarnaast is een pensioenregeling (groepsverzekering) van kracht en een collectiviteitskorting (voor het hele gezin) van toepassing wanneer men de ziektekostenverzekering afsluit bij CZ (een Nederlandse zorgverzekeraar). Voor bepaalde functies wordt een bedrijfswagen toegekend.

Alle personeelsleden van Argenta in Luxemburg genieten naast de gewone vergoeding (een maandloon ook van enkel en dubbel vakantiegeld, een dertiende maand en maaltijdcheques. Bepaalde functies geven recht op een groepsverzekering, bedrijfswagens en/of forfaitaire onkostenvergoedingen.

Argenta implementeert vanaf 2017 een vernieuwd loonbeleid, met een duidelijke focus op duurzaamheid, marktconformiteit, koopkracht en transparantie. In 2016 werd een belangrijk nieuw onderdeel, de implementatie van een cafetariaplan voor alle personeelsleden, al grondig voorbereid.

### Groepsverzekering

Argenta biedt al zijn werknemers die aan de Belgische en Nederlandse sociale zekerheid zijn onderworpen een aanvullende pensioenverzekering aan.

Deze pensioenreserves worden geplaatst bij een externe verzekeringsmaatschappij en staan bijgevolg niet op de balans van Argenta.

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

Organisatie & Talent, de CEO en de programmastuurgroep 'Gezonde Groei' werken aan een duurzame HR-visie voor Argenta. Een ambitie die Argenta uit volle overtuiging wil uitdragen en realiseren. Die visie heet: Gezonde Groei.

*"Onze visie is om samen te groeien. Zowel de organisatie als onze talenten."*

Argenta kan maar groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten dus – laat groeien. Daarom wil Argenta succesvol trends oppikken, kennis up-to-date houden, vaardigheden vervolmaken en leren als attitude integreren in de dagelijkse job.

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

Gezonde Groei gaat over de verbinding tussen organisatie en talent of de verbinding tussen Argenta en elke medewerker en dus over de ambitie om beide te laten groeien.

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

### Kerncompetenties en kernthema's

Er werden in 2014 vier kerncompetenties geïdentificeerd die dagelijks invulling geven aan de manier van werken bij Argenta. Deze competenties, die ook in nieuwe medewerkers worden gezocht, stellen Argenta in staat zijn visie uit te dragen.

Klantgericht

Resultaatgericht

Samenwerken

Zelfontplooiing



In 2016 werden belangrijke stappen gezet en de eerste realisaties opgetekend voor een aantal initiatieven.

- De **nieuwe manier van werken** krijgt een eigentijdse Argenta-vertaling (Flow, of Flexibel, Leren, Ontmoeten en Werken) en wordt alvast getest bij drie directies, in totaal een kleine honderd medewerkers. Flexibiliteit, een aangepaste werkomgeving met ruimte voor interactie- maar ook concentratiewerk, en focus op effectieve samenwerking, performantie én welzijn zijn de basis van het nieuwe concept, dat de komende jaren verder wordt verfijnd en uitgerold. De eerste feedback is erg positief. Medewerkers rapporteren verhoogd werkplezier en betere resultaten in hun werk.



“Met Flow creëren we een nieuwe werkomgeving waarin het aangenaam (samen)werken is en je in staat bent om, afhankelijk van je prioriteiten voor de dag, de meest geschikte werkplek te kiezen om efficiënt te werken. Het resultaat is dat je in staat bent om individueel en als team betere prestaties te leveren, rekening houdend met ergonomie en het welzijn van iedereen.”

**Bert Maes**

programma-adviseur Gezonde Groei

- Conceptueel werd het **nieuwe loonbeleid** verder verfijnd, en het sociaal overleg daarover mondde eind december uit in een akkoord over een geactualiseerd functiehuis, een bedrijfseigen loonhuis, een systematiek voor het toekennen van loonsverhogingen (in functie van prestatie), en een cafetariaplan. In 2017 wordt het volledige beleid voor alle medewerkers geïmplementeerd. Argenta communiceert transparant over dit loonbeleid aan de medewerkers.
- Om de reïntegratie van medewerkers na een langdurige afwezigheid te vergemakkelijken en om afwezigheid door ziekte preventief aan te pakken, werkte Argenta een nieuw beleid uit, in nauwe samenwerking met de leidinggevenden en een werkgroep (sociaal medisch team). Stapsgewijs wordt dit beleid uitgevoerd met o.a. een grotere rol voor de arbeidsgeneesheer, met meer gerichte communicatie met de betrokken medewerkers zodat een terugkeer op maat kan worden uitgewerkt en met sensibiliseringsworkshops voor de leidinggevenden.
- Twee zelfsturende ambitieteams gingen van start rond problematieken waarin we bedrijfsbreed kunnen verbeteren: het creëren van een groter bewustzijn en draagvlak rond risicobeheersing en het stroomlijnen van alle informatie- en opleidingsinitiatieven naar het kantorennet. Concrete aanbevelingen werden uitgewerkt voor de betrokken directies. De deelnemers aan dit traject waren bijzonder positief over de opgedane leerervaring waarbij de afdelingsoverschrijdende dialoog en samenwerking gevoelig werden verbeterd.





“In 2016 begeleidde ik het ambitieteam kantorennet. Dankzij dit team verhoogde het bewustzijn bij de betrokken directies dat een gecoördineerde aanpak nodig is voor de informatie- en opleidingsinitiatieven. De deelnemers zoeken elkaar nu vaker op en geven elkaar meer feedback. Het team kreeg autonomie en een mandaat om oplossingen uit te werken.”

**Benoit Hovelaque**  
coach Organisatie & Talent

- Sinds 19 september wordt elke directie twee keer per week voorzien van een mand met vers fruit. Voor iedere mand die Argenta afneemt bij de leverancier, wordt er bovendien één fruitboom (papaja of guave) voor de lokale bevolking aangeplant in Malawi. Intussen werden er al 2.000 bomen geplant in naam van Argenta.



#### **Medewerkers Opinie Onderzoek (GRI 102-43, 102-44)**

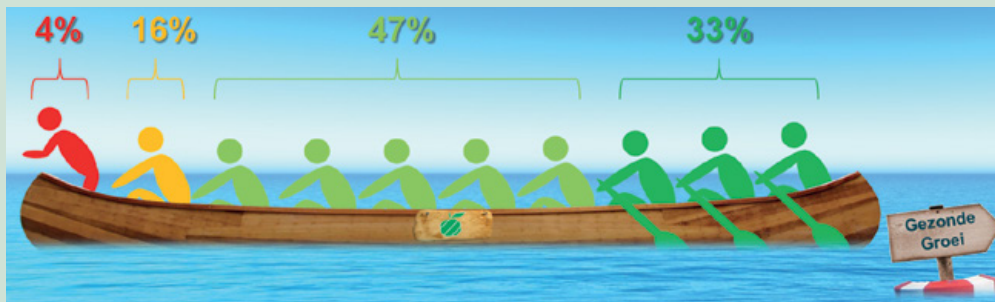
In oktober 2015 lanceerde O&T in nauwe samenwerking met Proces Excellentie voor het eerst een grootschalig Medewerkers Opinie Onderzoek (hierna MOO). De Argenta-medewerkers konden via een online enquête hun mening geven over elementen die cruciaal zijn in het engagement tussen medewerker en werkgever. 80 % onder hen deed dat ook en creëerde zo onze eerste momentopname (nulmeting).

Een jaar later werd de bevraging opnieuw georganiseerd met een even grote responsgraad. De resultaten waren opmerkelijk.

Het MOO bevrageert 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. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen vier niveaus: *disengaged*, *not engaged*, *nearly engaged* en *engaged*. Het uiteindelijke doel dat voorop gesteld is, is een engagementsniveau van 80 % behalen. Het totaal van *Engaged* en *nearly engaged* scoort zeer goed op dit streefcijfer. Het totale engagementsniveau is met 8 % gestegen ten opzichte van 2015 (van 72 % naar 80 %).



### Employee NPS

De medewerker-NPS is de mate waarin medewerkers Argenta aanbevelen aan vrienden en/of familie. Terwijl de eNPS in 2015 nog licht negatief was, behaalde we in 2016 een positieve score. Dit wil zeggen dat er meer promotors zijn dan detractors. Argenta realiseerde een forse stijging van de eNPS. Dit toont aan dat het werk aan de verbeterpunten uit het MOO van 2015 heeft geloond. Het uiteindelijke doel is een eNPS van 50.

### Motivatieklimaat

Het motivatieklimaat wordt gemeten op basis van een aantal criteria die een impact hebben op (on) tevredenheid, motivatie en engagement/betrokkenheid. Op alle criteria boekte Argenta een vooruitgang in 2016.

Medewerkers blijven de werkomstandigheden en de collegiale relaties binnen Argenta erg hoog waarderen. Er zijn niettemin een aantal aandachtspunten waaraan het nodige gevolg wordt gegeven.

Medewerkers voelen zich bij Argenta erkend. Opnieuw scoorde dit aspect bijzonder hoog. Ze krijgen waardering, er wordt met hun mening 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 opnieuw 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. In 2015 gaven medewerkers aan dat Argenta weinig stilstaat bij zijn successen. Dit aspect scoorde nu opvallend beter. In 2016 benoemden we duidelijker wat er goed liep en we durfden onze successen 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 2017 geanalyseerd.

Het directiecomité en de directeuren bepaalden net als bij de nulmeting van 2015 op basis van de conclusies welke punten Argenta prioritair ter verbetering zal aanpakken. Er werd dus een jaaractieplan opgemaakt met de prioriteiten voor 2017 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.





De onderstaande tabel geeft een inzicht in het absentieïsme bij Argenta. Ook dit is een indicatie voor welzijn.

	2014	2015	2016
< 30 jaar	812	1.111	739
30 - 50 jaar	8.346	9.007	10.072
>= 50 jaar	2.268	2.817	3.798
<b>Totaal</b>	<b>11.426</b>	<b>12.935</b>	<b>14.609</b>
<i>Gemiddeld aantal dagen afwezig per bediende</i>	13	14	15

### Retentie na ouderschapsverlof

De retentie na ouderschapsverlof binnen Argenta blijft hoog. De twee uitdiensten binnen de 12 maanden in 2016 waren uit eigen beweging.

Retentie na ouderschapsverlof	2014	2015	2016
Voltijds ouderschapsverlof (in aantal)	21	33	32
<i>Man</i>	6	7	8
<i>Vrouw</i>	15	26	24
Uit dienst binnen de 12 maanden	0	1	2
<b>Retentiegraad</b>	<b>100 %</b>	<b>97 %</b>	<b>94 %</b>

### Vertrouwenspersoon voor Argenta-medewerkers

Medewerkers kunnen incidenten met psychosociale impact melden bij een vertrouwenspersoon binnen Argenta of bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. In 2016 werden 6 interventies opgetekend, alle van informele aard. Er waren geen formele psychosociale verzoeken.

Aantal informele en formele psychosociale interventies	2014	2015	2016
Aantal opgeloste interventies	7	14	6
Aantal interventies in behandeling	0	0	0
<b>Totaal aantal interventies</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

### 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 opleidingsuren steeg het afgelopen jaar. In 2016 bedroeg het gemiddelde aantal opleidingsuren over België, Nederland en Luxemburg 48 uren per medewerker. Het gaat onder andere om vaktechnische opleiding, maar ook vaardigheidstrainingen waarop elke medewerker kan inschrijven in overleg met zijn leidinggevende.

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

	2014			2015			2016		
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal
Aantal	396	478	874	432	503	935	449	530	979
Totaal aantal opleidingsuren	27.242	17.280	44.522	17.760	22.892	40.653	24.449	22.821	47.270
Gemiddeld aantal opleidingsuren	68	36	51	41	46	43	54	43	48

	België			Nederland			Luxemburg		
	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw	Totaal
Totaal aantal opleidingsuren	24.266	22.492	46.758	180	324	504	3	5	8

### Gelijke kansenbeleid en diversiteit

Argenta hanteert een gelijke kansenbeleid bij de aanwerving en promotie van zijn medewerkers. Het doel is om de juiste mensen aan te trekken en op de juiste plaats in te zetten. Ook is Argenta 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 zijn leidinggevendenden kunnen omgaan 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 leeftijdspiramide. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers in België bedraagt 40 jaar, in Nederland 38 en in Luxemburg 45 jaar. Het aandeel werknemers jonger dan dertig neemt wel af. Omgekeerd zet de groep vijftigplussers een stijgende evolutie verder (zie ook tabel op pagina 19).

### Verhouding man/vrouw

Er waren net zoals in 2015 54 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 46 % mannen. (zie ook tabel op pagina 19). Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2016 uit 31 personen waarvan 42 % vrouwen. Het aantal vrouwen op dit niveau neemt jaar na jaar toe.

## Gelijke kansenbeleid en diversiteit - directiefuncties

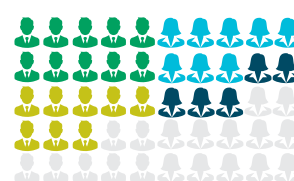
2014



2015



2016



Argenta wil dat zijn medewerkers als één team samenwerken in een aangename en transparante sfeer. 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.

## Netwerken

Argenta draagt samenwerking hoog in het vaandel. Dat is een hele uitdaging aangezien het bedrijf blijft groeien. Onze relaties en contactmomenten worden daardoor anders. Onze manier van samenwerken wordt hieraan aangepast. Dat gebeurt door onder andere sterk in te zetten op netwerken. Want de sterkte van Argenta zit overal verspreid. De kracht van initiatieven en ideeën moet een plek gegeven worden, over afdelingen en niveaus heen. Deze netwerken moeten springplanken voor ondernemerschap worden zodat Argenta vanuit zijn eigen kracht kan blijven groeien. Zo maken netwerken een cruciaal verschil.

Binnen Argenta zijn drie netwerken actief:



## Argenta Vernieuwend Netwerk

### Argenta Vernieuwend Netwerk (AVN)

Het Argenta Vernieuwend Netwerk (AVN) wil medewerkers, van de hoofdzetel en uit de kantoren, met elkaar in contact brengen en hen laten meedenken met het bedrijf vanuit een vernieuwende blik en een gezond kritische instelling.

Hiervoor worden innovatieve en leuke formats gebruikt die het netwerken en samenwerken bevorderen. Er wordt tijd gemaakt voor verdiepende gesprekken, maar er is ook ruimte voor plezier. Steeds met het doel om, direct of indirect, ons steentje bij te dragen aan het succes van Argenta.

Ieder jaar worden er vier activiteiten georganiseerd. In 2016 gaven de deelnemers feedback op nieuwe ideeën of projecten van andere collega's, namen ze afscheid van voormalig CEO Johan Heller, leerden ze meer over enkele lopende initiatieven binnen de organisatie (zoals het Core Banking platform (Metro) en Accelerando) en kregen ze, via een externe spreker, inzicht in de werking van hun brein en de manier waarop ze het beter kunnen gebruiken om zelf ook vernieuwend te zijn.

Op basis van de aanwezigheid van een vaste kern, hun enthousiasme tijdens de sessie en reacties achteraf, kan er besloten worden dat het AVN na twee jaar nog altijd een succesformule is. Argenta blijft dan ook in 2017 verder inzetten op de verdere ontwikkeling van het Argenta Vernieuwend Netwerk.

### Ambassadeurs van Gezonde Groei

Gezonde Groei is veel meer dan het werk van een kleine groep, het is een opdracht voor alle medewerkers. Daarom brengen we een community van een veertigtal enthousiastelingen bij elkaar die een voorbeeld willen zijn van de ambities achter Gezonde Groei, en die ze helpen vormgeven en uitdragen.





**“Samenwerken zit in ons DNA, maar we blijven nog te vaak in onze eigen silo. Daar wil O&T verandering in brengen.”**

#### **Tom Jonkers**

coach Organisatie & Talent en verantwoordelijk voor AVN en Ambassadeurs Gezonde Groei

De ambassadeurs van Gezonde Groei zetten mee hun schouders onder het programma. Ze zijn het gezicht van het programma binnen hun eigen afdeling en netwerk, elk vanuit hun eigen interesse, dynamiek en stijl. Als eerste aanspreekpunt pikken zij mogelijke vragen op en informeren ze collega's over Gezonde Groei. De ambassadeurs zijn stuk voor stuk goede luisteraars. Met hun voelsprietten pikken ze niet alleen gevoeligheden op waar we bij onze

groei rekening mee moeten houden, maar zijn ze ook alert voor successen en verhalen om te delen over de afdelingen heen.

Zij engageren zich voor een langetermijntraject. Begin mei 2016 werd de aftrap gegeven. Maandelijks komt deze groep bijeen om zich inhoudelijk te verdiepen in Gezonde Groei en om de initiatieven verder vorm te geven. Argenta van zijn kant engageert zich om hen daarin te coachen, zowel in de inhoud als in hun rol en teamwerking. De ambassadeurs leren elkaar als mens en als professional beter kennen. Ze zetten samen een groeitraject in. Zo bouwen zij bruggen over afdelingen heen.

#### **Nexus**

Nexus is een platform dat DC-leden en directeuren de kans biedt om met elkaar in gesprek te gaan over zaken die de eigen directie overstijgen, en om een leidende rol op Argenta-niveau op te nemen. Dit doen ze via een maandelijkse meeting van een halve dag waarin alle leden van het directiecomité en alle directeuren samenkomen over onderwerpen als strategie, resultaten, kerndoelen, leiderschap en Gezonde Groei.

Naast de maandelijkse Nexus, is er één tot twee keer per jaar een uitgebreide Nexus voor leden van de raad van bestuur, directeuren, het senior management en senior specialisten van Argenta. Hier wordt meestal een gastspreker uitgenodigd die ingaat op belangrijke evoluties in de financiële wereld.



Nexus overleg



## 5.2.2 Compliance & Integriteit

### Compliance

Als bank-verzekeraar speelt Argenta een centrale rol in het maatschappelijk leven. Onze betrouwbaarheid vereist de naleving van maatschappelijke normen – geschreven en ongeschreven. Compliance heeft als opdracht de maatschappelijk integriteit van Argenta te verzekeren. Hier draagt elke medewerker van Argenta aan bij.

De centrale compliancedirectie stuurt de compliancewerking aan voor de hele Argenta Groep. Hierbij is er ook functionele aansturing van Compliance in Nederland en Luxemburg.

De entiteiten in Nederland en Luxemburg beschikken ook over eigen complianceverantwoordelijken en vertalen het compliancebeleid van Argenta conform de nationale reglementeringen en praktijken.

Jaarlijks bepaalt Argenta in het complianceactieplan de prioriteiten, inclusief tweedelijnscontroles rond zorgplicht. Dit gebeurt op basis van mogelijke risico's, maatschappelijke tendensen en activiteiten binnen Argenta.

Met speerpunten als consumentenbescherming, privacy, ketenbeheersing, het voorkomen van witwassen van gelden en deontologie verdedigt Argenta de integriteit van zijn klanten en van het financiële stelsel. Normen die het als onderneming erkent en waarbij de complianceafdeling functioneert als onafhankelijke toetssteen om het belang van de betrokken partijen te bewaren. Een complianceafdeling 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.



Argenta vindt in Nederland zijn tweede thuismarkt en een belangrijke groeimarkt die vraagt om vernieuwing en digitalisering van het aanbod. Compliance Nederland werkt in deze context met een gestructureerde cyclus, waarmee compliancerisico's vroegtijdig worden onderkend en voorkomen. Het ondersteunt daarnaast de ketenbeheersing en het digitale veranderproces vanuit zowel zijn adviserende als onafhankelijk toetsende rol.

### 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. Het beheren gebeurt aan de hand van een op risico gebaseerd toezicht op het kantorennet en het meten of de eerstelijnscontroles doeltreffend en operationeel zijn. De onderzoeken uitgevoerd door Inspectie vanuit het jaarplan of naar aanleiding van een bijzondere opdracht worden geregistreerd en gedocumenteerd in de Octo-tool. Dit is een Governance, Risk Management and Compliance tool.



## Klachtenbeheer

### Klachtenbeheer in België

Argenta hecht veel belang aan een goede relatie met zijn klanten en kantoorhouders. Daarbij hoort ook een goede behandeling van klachten. Binnen de directie Compliance & Integriteit is een centrale dienst Klachtenbeheer ingericht. Klanten, 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 Ombudsfm (de Bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen) of bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Argenta Spaarbank is lid van Ombudsfm, Argenta Assurantie 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 2016 concentreerde Klachtenbeheer zich op de detectie van signalen en risico's uit klachtendossiers en de doorstroom ervan binnen de organisatie (via de 'ronde tafels') om processen te optimaliseren in functie van klanttevredenheid.

### Klachtenbeheer in Nederland

Ook Argenta Nederland stelt bij de behandeling van zijn klachten de klant centraal. Dit door klanten te bellen en zich te verdiepen in hun situatie. Argenta Nederland vindt het belangrijk om klachten adequaat en snel op te lossen. De juiste registratie van klachten dient als input om processen en voorwaarden van producten constant te volgen en verbetermogelijkheden te onderzoeken en te implementeren.

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

Argenta Nederland heeft een klachtenmanager. Iedere afdeling heeft een aantal klachtenbehandelaars. De klachtenmanager is verantwoordelijk voor de registratie van de klacht. De klachtenmanager monitort het klachtenproces en ziet er op toe dat klachten tijdig worden afgehandeld. Daarnaast rapporteert de klachtenmanager over de klachten van Argenta Nederland, Argenta-Life en Quion.

Het aantal klachten is relatief laag ten opzichte van het aantal klanten. De meeste klachten van de afdeling Sparen gingen over het inloggen in de nieuwe online bankomgeving. De focus lag het afgelopen jaar op het snel en adequaat oppakken van klachten door klanten telefonisch te benaderen en de klacht op te lossen.

### Klachtenbeheer in Luxemburg

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

In 2016 kwamen er geen klachten binnen.

### Klachten bij Argenta in België en Nederland

In totaal werden er in België 2.298 en in Nederland 648 klachten gemeld.

Totaal aantal klachten in België en Nederland	2014	2015	2016
Totaal aantal klachten	2.496	2.231	2.946
Aantal terecht klachten	555	611	1.351
Aantal klachten beantwoord door Klachtenbeheer	307	861	1.346

Totaal aantal klachten in België en Nederland inzake schending privacy	2014*	2015*	2016*
Terechte klachten	4	1	4
<b>Totaal ontvangen klachten</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Midden 2015 werd beslist om niet langer een onderscheid te maken tussen ontvankelijke en niet-ontvankelijke 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

Wanneer de klant aangeeft dat zijn privacy is geschonden of wanneer de klant een andere opmerking heeft met betrekking tot privacy, wordt de klacht aangeduid als een privacyklacht. In de bovenstaande tabel wordt de evolutie van privacyklachten weergegeven.

*\* Het aantal privacyklachten heeft enkel betrekking op de situatie in België. In Nederland is het nieuw klachtenregistratiesysteem nog in een implementatiefase waardoor er momenteel nog geen precieze data over het aantal privacy-gerelateerde klachten in Nederland aanwezig is.*



**“Via klachten ontvangt Argenta dagelijks waardevolle feedback van klanten. Dat laat ons toe om continu te verbeteren. Waarvoor dank!”**

**Pieter Calliauw**  
teamleider Klachtenbeheer

### 5.2.3 Risk & Validatie

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

Risk beoordeelt, beheert en volgt organisatiewijze risico's op. Dit leidt hoofdzakelijk tot het geven van adviezen. Naast een adviesfunctie initieert de afdeling Risk specifieke risicobeheerprocessen en voert deze uit. Voor de processen rond risicoappetijt, ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) voor de bankpool en ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) voor de verzekeringpool 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 in elke stap van de modelcyclus doen waarvoor ze ontwikkeld zijn. Hierbij controleert Validatie modellen op conceptueel en numeriek vlak, kijkt het toe op hun implementatie en valideert het hoe doeltreffend en correct ze zijn door de nadruk te leggen op optimalisering.

## Risicoappetijt Framework



Argenta's risicocomité omkadert heel bewust zijn risicotolerantie in het RAF (Risico Appetijt Framework). Dit raamwerk volgt (met limietstelling en knipperlichten) de belangrijkste risico-indicatoren kwantitatief op voor heel de Argenta Groep. Deze indicatoren zijn onder meer de kapitaaltoereikendheid, de kwaliteit van activa en passiva, de liquiditeit en rentematching, de inkomens- en waarde stabiliteit en de concentratie.

Naast het kwantitatief RAF wordt er steeds meer focus gelegd op het kwalitatief RAF waarin het risicoappetijt van de niet-financiële risico's wordt opgevolgd.

Het RAF vormt tegelijk de basis voor het risico-escalatiekader.

De RAF-limieten worden doorvertaald in het concrete beleid van Argenta via beleidsdocumenten en worden permanent opgevolgd.

Het RAF-proces is een iteratief proces dat volledig ingebed is in het businessplanproces.

Een andere belangrijke bouwsteen om op een consistente manier met risico's om te gaan is Argenta's risicocartografie. De risicocartografie geeft enerzijds een overzicht van de risico's die de Argenta Groep onderkent en anderzijds een uniforme definitie van deze risico's. De cartografie laat toe om duidelijke rollen toe te wijzen per risico (directies die het risico in eerste en tweede lijn beheren) en om de volledigheid van het risicobeheer aan te tonen. Op jaarlijkse basis is er een evaluatie van de cartografie, waarbij risicotypes kunnen worden toegevoegd of verwijderd al naargelang de evolutie in relevantie ervan voor Argenta.

De directie legde in 2016 mee de basis voor effectief risicobeheer en een groter risicobewustzijn door doelstellingen te formuleren vertrekkende van de cultuur en waarden van Argenta.

## 5.2.4 Operationeel Risicobeheer (ORM) en ECB Office

De directie ORM & ECB Office is, net zoals Compliance & Integriteit, een onderdeel van de CRO-directies en is verantwoordelijk voor de coördinatie van het relatiebeheer en de interacties met de toezichhouders (ECB, NBB, DNB) enerzijds en het vormen van een tweede verdedigingslijn tegen risico's anderzijds.

De directie werd eind 2015 opgericht. Hierbij verhuisde het ORM-team vanuit de directie Risk & Validatie naar de nieuwe directie. Het ORM-team, dat tot eind februari 2016 uitsluitend uit ORM-experten onder leiding van een directeur bestond, is sinds maart 2016 versterkt en aangestuurd door een manager. Beide maatregelen dienen om voldoende aandacht te kunnen geven aan het stijgende belang van ORM.

Daarnaast coördineert de directie alle interacties met de toezichhouders. Hierbij fungeert ze als single point of contact (SPOC) binnen Argenta voor de toezichhouders. Belangrijke taken voor ORM omvatten onder meer het organiseren van het operationeel risicocomité, het opstellen van het ORM-kwartaalrapport, het vertalen van trends en regelgeving naar beleid in functie van het risicoappetijt van Argenta en het ondersteunen bij de eerstelijnsstaken met betrekking tot het risicobeheer van de business.

Als nieuwe directie werd er in 2016 sterk ingezet op het opzetten van een goede structuur in functie van de ORM-missie, -visie en -strategie. In deze structuur staat samenwerking met verschillende partijen centraal. Denk hierbij aan ORM-contactpersonen in andere directies, structurele afstemming en samenwerking met de verschillende managementteams (MT's) en de directie Transformatie. Daarnaast is er ook een functionele aansturing van ORM in Nederland en Luxemburg.

Wat de ORM missie betreft, wil het een breed gedragen risicoverhaal dat deel uitmaakt van het DNA van heel Argenta en van elk van zijn medewerkers zodat Argenta op een duurzame en risicobewuste manier kan verder groeien.





Eerste en tweede lijn ORM voeren in partnership een risicobeleid dat maximaal bijdraagt aan de bedrijfsdoelstellingen met minimale extra kosten. Tweede lijn ondersteunt de organisatie om dit beleid meer en meer op een zelfredzame manier toe te passen (ondersteuning eerste lijn). Daarnaast ondersteunt tweede lijn ORM op alle niveaus van het bedrijf het nemen van gezonde beslissingen door alle stakeholders een juist beeld te geven van de mate waarin de actuele operationele risico's zijn afgedekt (zekerheid geven / rapportering).

In 2016 lag de prioriteit van ORM op het updaten en ontwikkelen van beleidslijnen en van een kader voor het inbedden van de risicocultuur. Daarnaast werd gefocust op onder meer informatiebeveiliging, het verbeteren van het crisismanagement en een structurele herwerking van het jaarverslag interne controle.

### 5.2.5 Kredietrisicobeleid

De directie Kredietrisicobeleid is een tweedelijns supportdirectie en bestaat uit een team van experts dat de rentabiliteit van de retailkredieten bewaakt en modelleert. De kerndoelstellingen van de directie Kredietrisicobeleid bestaan erin om kredietrisico te analyseren en te sturen, maar ook om hierover te rapporteren.

Op basis van deze doelstellingen wordt een risicobeleid uitgewerkt dat waarborgen moet bieden om ongewenste evoluties in het kredietrisicoprofiel van Aspa en Aras snel te detecteren, om tijdig de nodige maatregelen te nemen of voor te stellen en zo voor de nodige stabiliteit te zorgen inzake solvabiliteit. Inzake de hypothecaire kredietportefeuilles voor België en Nederland wordt een interne rating benadering gehanteerd.

Argenta hecht hierbij veel waarde aan een proactieve en prospectieve aanpak van zijn risicobeleid en aan een gezond evenwicht tussen zijn risicoprofiel, de risicobeheerstructuur en het kapitaalniveau. Het risicobeleid wordt mee bepaald door het risicoappetijtobjectief inzake activakwaliteit dat stelt dat Argenta's continuïteit nooit in gevaar mag komen door een verslechterde kwaliteit van zijn activa. Het werd in 2016 verder doorvertaald naar een overkoepelende boordtabel ter ondersteuning van de werking van het Kredietrisicocomité retail ('Kreco').

## “Argenta en de klant proactief beschermen tegen mogelijke verliezen in de hypotheekportefeuille is onze missie.”

**Petra Van Zand**

directeur Kredietrisicobeleid



### 5.2.6 Interne Audit

De directie Interne Audit wordt centraal aangestuurd en georganiseerd. Ze is verantwoordelijk voor de audit van alle activiteiten van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, 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. Daarnaast doet Interne Audit ook 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 aangepakt. Alle aanbevelingen worden geregistreerd in de databank Pentana en opgevolgd tot aan de implementatie.



**“Interne Audit streeft ernaar het management van Argenta op constructieve wijze te ondersteunen bij het realiseren van zijn doelstellingen.”**

**Birgit Ceulemans**  
directeur Interne Audit



Naast het uitvoeren van auditopdrachten besteedt de directie ook permanent aandacht aan het verbeteren van haar interne werking via een externe doorlichting.

Het belangrijkste verbeterinitiatief in 2016 is het uitvoeren van het in 2015 opgezet permanent kwaliteitsprogramma (QAIP) om de interne werking te verbeteren. Hierover werd een kwaliteitshandboek opgesteld.

In 2016 zijn ook het auditcharter en de beleidslijn Interne Audit herzien en goedgekeurd door het auditcomité en de raad van bestuur. Daarnaast heeft Interne Audit blijvend een actievere rol opgenomen bij de afronding en implementatie van de openstaande aanbevelingen.

## 5.2.7 Juridische Zaken

In 2016 heeft Argenta de juridische functie verder uitgebouwd om een antwoord te bieden op de uitdagingen die o.m. het gevolg zijn van de toenemende regelgeving in de financiële sector. Organisatorisch werd Procurement afgesplitst van Legal en werd de rapporteringslijn van Juridische Zaken verlegd naar de CEO.

Argenta's juridische functie bestaat uit de juristen van de directie Juridische Zaken enerzijds en de decentrale juristen verspreid over de andere directies anderzijds. Alle bedrijfsjuristen werken als één juridisch team samen om de vennootschappen van Argenta efficiënt en kwaliteitsvol te ondersteunen bij het realiseren van duurzame groei. Als erkende bedrijfsjuristen vervullen zij een dubbele rol. Enerzijds bieden ze als businesspartner ondersteuning aan de business in zijn functioneren en zijn ontwikkeling (bv. het faciliteren van bedrijfsprocessen, het opstellen van contracten).



**“De afgelopen jaren heeft Argenta sterk ingezet op het inrichten van een volwaardige interne juridische functie. Wij willen actief meedenken met de business en op zoek gaan naar concrete oplossingen in een steeds sneller veranderende wereld.”**

**Gerben Pauwels**  
directeur Juridische Zaken



Anderzijds fungeren ze als bewaker ter bevordering van het respect voor de regelgeving en contractuele verplichtingen om Argenta te beschermen tegen het juridische risico (bv. legal risk management). Daarbij worden alle voor het bank- en verzekeringsbedrijf relevante rechtsdomeinen afgedekt, inclusief fiscaliteit.

De fundamentele ingesteldheid van de juridische functie is gericht op alle kernwaarden van Argenta met de nadruk op onafhankelijk, pragmatisch en dichtbij.

De juridische functie heeft hiervoor een nauwe relatie met de business, de andere ondersteunende functies, de controlefuncties en de vennootschapsorganen. Zij onderhoudt de contacten met de juridische buitenwereld en vertegenwoordigt Argenta onder meer in de juridische comités en werkgroepen van de beroepsverenigingen.

### 5.2.8 Procurement & Facilities

De directie Procurement begeleidt Argenta's sourcingbeslissingen en aankoopbehoeften. Hierbij wordt er gestreefd 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 relaties met (kritieke) leveranciers. Het 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 met hen op lange termijn, inzicht in de financiële situaties van deze leveranciers en door principiële standpunten in te nemen over duurzame integriteitsprincipes. Een duurzaamheidscharter is integraal onderdeel van het Argenta-standaardcontract en staat ervoor garant dat onze leveranciers op de hoogte zijn en voldoen aan deze Argenta-duurzaamheidsprincipes.

### 5.2.9 Klantondersteuning

De directie Klantondersteuning bestaat uit drie afdelingen: het Contact Center, Personenbeheer en sinds het begin van 2016 ook de Mailroom.

### Contact Center

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

In 2016 ontving het Contact Center iets meer dan 340.000 telefonische oproepen en 60.000 e-mails. Dit betekent voor het tweede jaar op rij een daling van 20.000 contacten. Uitgaande communicatie opstellen met het oog op de klantbeleving en het verbeteren van de interne processen dragen duidelijk bij tot het verminderen van het aantal contacten.

Een nauwe samenwerking met de verschillende operationele directies en met de Commerciële Organisatie zorgt voor een goede doorstroming van kennis, waardoor het Contact Center in staat is kwalitatieve antwoorden aan te bieden aan klanten en kantoren.



Het Contact Center organiseert regelmatig kwaliteitsbevragingen na contact met klanten en kantoren, met als doel de evolutie in klantbeleving waar te nemen en waar nodig bij te sturen. Net als vorig jaar gaven klanten in 2016 na telefonische gesprekken een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,6. In 2016 werden voor het eerst ook bevragingen uitgevoerd naar aanleiding van e-mails. Klanten gaven een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,0 voor het antwoord dat ze op hun e-mail ontvingen.

### Personenbeheer

In het kader van de witwaswetgeving en het 'ken uw klant'-principe moet Argenta net als alle financiële instellingen beschikken over voldoende identificatiegegevens van zijn klanten. Personenbeheer verifieert de identificatie en registratie die in het kantorennet gebeurt. In 2016 lag er een duidelijke focus op de fiscale gegevens van klanten. In het kader van de due diligence voor Common Reporting Standard (CRS) werden ongeveer 15.000 klanten gecontacteerd met de vraag om een eigen verklaring van hun fiscale woonplaats te bezorgen.

Argenta wil een langetermijnrelatie opbouwen met zijn klanten – ook over generaties heen. Het overlijden van een persoon is voor nabestaanden een moeilijk moment. Bovendien komen hier heel

wat financiële en administratieve verplichtingen bij kijken. Daarom investeerde Personenbeheer – dat ook instaat voor de verwerking van overlijdensdossiers – in 2016 in het opleiden van het kantorennet. Door een erg praktische opleiding aan te bieden, worden de kantoren ondersteund om de nabestaanden een kwalitatieve service aan te bieden.

### Mailroom

De Mailroom zorgt voor de verwerking van inkomende en uitgaande post. In 2016 werden verschillende operationele verbeteringen doorgevoerd, waardoor ondertussen 91 % van de uitgaande post de dag na ontvangst op de Mailroom al verstuurd wordt. Klanten ontvangen hun briefwisseling van Argenta nu dus sneller dan een jaar geleden.

## 5.3 Commerciële organisatie

### 5.3.1 Distributie



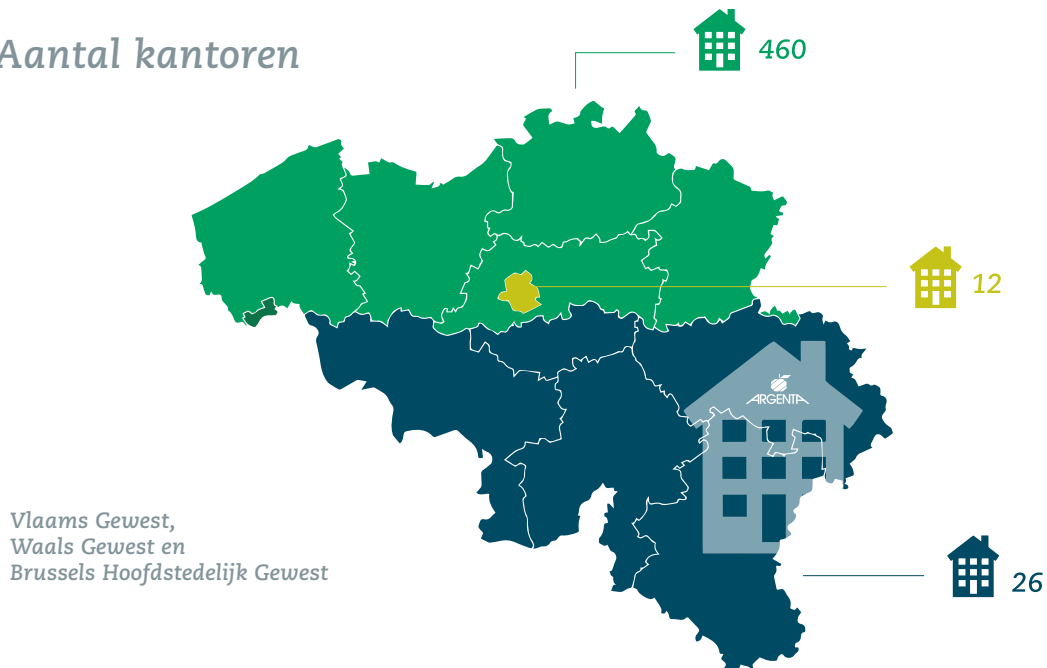
Eind 2016 bestond het Belgische kantorennet van Argenta uit 498 verkooppunten. Dit is in lijn met de vorige jaren. Ondanks een toenemend belang aan digitalisering, rechtvaardigt de vraag van onze klanten naar persoonlijk advies onze fysieke aanwezigheid. 49 % van onze klanten bezoekt minstens één keer per maand zijn kantoor. Argenta blijft sterk inzetten op nabijheid en menselijk contact.

In Vlaanderen zijn er in totaal 460 kantoren, in Wallonië 26 en in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest 12.

De Belgische kantoren worden beheerd door 417 zelfstandige kantoorhouders en hun 1.127 medewerkers en 88 werknemers in loondienst van Argenta in de door Argenta beheerde kantoren. Dit kantorennetwerk wordt centraal aangestuurd vanuit de directie Distributie. De zelfstandige kantoorhouders werken exclusief voor Argenta. Dat betekent dat ze uitsluitend producten van Argenta en van door Argenta geselecteerde partners aanbieden.



### Aantal kantoren





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 herkennen in Argenta's waarden en normen.

De kantoorhouders worden goed opgeleid om de klanten wegwijs te maken in het kwaliteitsvolle 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 2016 startten 25 nieuwe kantoorhouders, van wie 2 in familiale opvolging, 2 kantoormedewerkers uit een zelfstandig kantoor en 2 medewerkers uit de mobiele ploeg van Argenta zelf.

Het aantal kantoorhouders van de tweede of zelfs derde generatie staat op het indrukwekkende aantal van 81. Dat is een uniek kenmerk in Argenta's distributiebeleid. Het is de beste afspiegeling van het streven naar langetermijnrelaties tussen klanten en hun adviseurs. Familiale overdrachten worden op identieke manier beoordeeld als de aanstelling van kandidaat-kantoorhouders van buiten de onderneming.



**“Het Eilandje” en “het kantoor” zijn in volle groei en ontwikkeling. Het ondernemerschap op het Eilandje is voor mij een enorme leuke uitdaging.”**

**Kathleen Van Hunsel**

nieuwe kantoorhouder

### 5.3.2 Marketing & Digitaal

#### Communicatie en dialoog



Argenta communiceert open over het beleid, de bedrijfsrealisaties en de resultaten. Het voert de dialoog met zijn klanten, personeel, overheid, zijn omgeving en andere relevante stakeholders. Vanuit die achtergrond bewaakt de communicatiedienst de ontwikkeling van een centrale visie op communicatie en zorgt de afdeling voor kwaliteitsbewaking en ondersteuning van de interne diensten en kantoorhouders op het gebied van huisstijl en communicatie.

Deze kwaliteitscontrole betekent dat de communicatiedienst alle 'communicatie met impact' checkt op huisstijl en effectiviteit. Het gaat hier om (massa)communicatie naar klanten (mailings, standaardbrieven, website, jaarverslagen, persberichten, vacatures, marketingcommunicatie...), naar de kantoren (intranet: kantoorportaal) en interne medewerkers (personeelsblad, intranet...). Verder ondersteunt de communicatiedienst het communicatiebeleid door sturing van de huisstijl, het ontwerpen en opvolgen van een administratieve huisstijl, en door het verstrekken van communicatieadvies aan de verschillende afdelingen.



Uw appijfje voor de dienst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)

Uw appijfje voor de dienst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)

Uw appijfje voor de dienst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)

Uw appijfje voor de dienst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)

52 <sup>e</sup> sparen 48 <sup>e</sup> beleggen	89 <sup>e</sup> sparen 11 <sup>e</sup> beleggen	68 <sup>e</sup> sparen 32 <sup>e</sup> beleggen
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------	----------------------------------------------------

Uw appijfje voor de dienst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)

Uw appijfje voor de dienst • [www.argenta.be](http://www.argenta.be)

## Marketing in België

Het marketingbeleid van Argenta in België wordt centraal aangestuurd om de coherentie van het merk voort uit te zetten en de klantbeleving te garanderen. Argenta's marketingbeleid stoot op de thema's 'Gezond bankieren', 'Gezond beleggen' en 'Gezond wonen en leven'. Het begrip 'gezond' staat voor 'veilig en passend voor de klant'.



Argenta werkt met een bescheiden marketingbudget. Soberheid is immers 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 klanten 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 en in thematische magazines. Met de campagnes heeft Argenta zowel naar bestaande als naar toekomstige klanten gecommuniceerd over het gezonde en duurzame karakter van Argenta als bank en verzekeraar.

### Wat is uw gezonde mix?

Een voorbeeld daarvan is onze campagne Beleggen 'Wat is uw gezonde mix?' Hiermee zet Argenta onze beleggingen verder in de kijker, met de slogan: 'Wat is uw gezonde mix? Ontdek in een goed gesprek hoe u kiest voor een gezonde mix van sparen en beleggen'.

Argenta wilde uiteraard bestaande klanten ervan bewust maken dat sparen en beleggen hand in hand gaan. Argenta wil hen via deze campagne ertoe aanzetten om een afspraak voor een beleggingsgesprek te maken in hun kantoor.

### Argenta 60 jaar

De 60<sup>e</sup> verjaardag van Argenta werd met verschillende acties in de verf gezet. Zo werden er in vijf treinstations appels uitgedeeld. De reizigers die op 18 april, exact 60 jaar na de oprichting van Argenta, Antwerpen-Centraal, Brussel-Centraal, Gent Sint-Pieters, Brugge of Hasselt passeerden, konden hiervan genieten. Er werden in totaal 30.800 appels uitgedeeld. Ook de tram- en busreizigers in Vlaanderen konden er niet aan ontsnappen. Trams en bussen werden bedrukt met het Argenta-logo.

Daarnaast werd er ook een nieuwe editie uitgebracht van 'Het Argenta Epos', een boek van oprichter Karel Van Rompuy.



### Running Tour

Lokale nabijheid is een kernwaarde van Argenta. In 2016 zette Argenta dit nog extra in de verf als partner van de Running Tour, vijftien stadslopen in heel België georganiseerd door Golazo. Hiermee legde het nogmaals de nadruk op 'gezondheid' in al haar aspecten. In totaal mocht de Running Tour 67.300 lopers ontvangen en kwamen er 160.000 fans supporteren.



### Events

Argenta neemt ook deel aan lokale events en beurzen. Met infosessies rond gezond beleggen informeert Argenta zijn beleggers. Sessies in Brugge, Knokke, Turnhout, Lier, Kortrijk, Herentals en Wommelgem kenden een groot succes. Ook de woonbeurzen Batirama in Doornik, de bouwbeurzen van Roeselare en de internationale landbouwbeurzen Foire de Libramont zijn voor Argenta een belangrijk moment om bezoekers te informeren over Argenta.



### Gezonde loopbaan bij Argenta

In een turbulent jaar voor de werkgelegenheid in de banksector, kon Argenta zich opnieuw onderscheiden met de boodschap dat het nog altijd specialisten in het vak zoekt. [www.argentajobs.be](http://www.argentajobs.be) kon dan ook rekenen op 25 % meer bezoekers dan in 2015. Dat het aanwerven van bankpersoneel in deze tijden echt nieuws was, bewees o.a. het optreden van de CCO Anne Coppens in het regionale nieuws (op ATV) op 5 oktober. Dit interview groeide uit tot de populairste Facebookpost van Argenta ooit dankzij de vele positieve reacties van onze klanten.

### Argenta's Beleggingsbarometer

Sinds 2014 voert Argenta continu onderzoek naar het spaar- en beleggingsgedrag van de Belg. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Kantar TNS, een gerenommeerd internationaal marktonderzoeksbureau. Elk kwartaal worden 1.000 Belgen ouder dan 25 online bevestigd over sparen, beleggen, pensioenen en duurzaamheid. De inzichten uit dit onderzoek worden telkens gebruikt als ondersteuning van 'Gezond beleggen' bij onze kantoren en klanten.

### Digitalisering

Ook op digitaal vlak zat Argenta niet stil. Zowel het internetbankieren als de app Argenta Bankieren kregen verschillende functionaliteiten bij en werden gebruiksvriendelijker gemaakt.

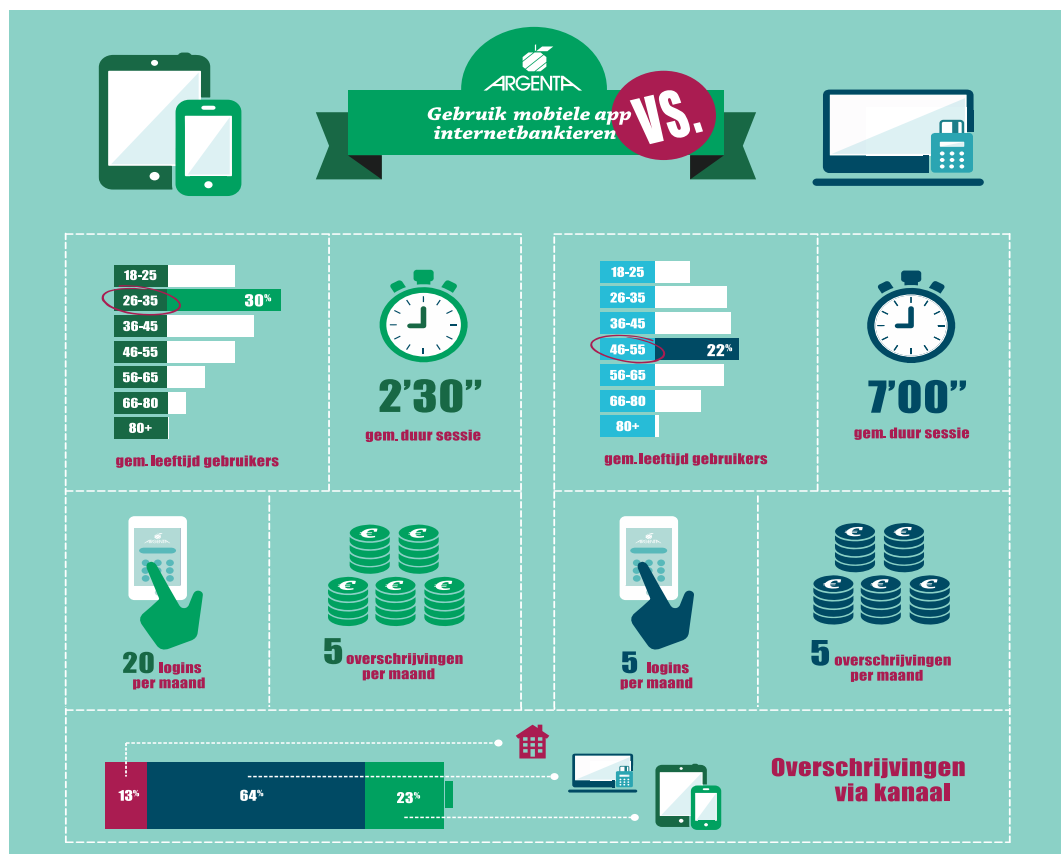
### Argenta websites en sociale media

De website [www.argenta.be](http://www.argenta.be) werd in 2016 ruim 20 miljoen keer bezocht (37 % meer dan in 2015). De site [www.gezondbeleggen.be](http://www.gezondbeleggen.be) trok in 2016 aanzienlijk meer bezoekers dan vorig jaar (+70 %) dankzij de actua-artikels van onze productmanagers. Ook de expert-beleggers konden in 2016 rekenen op de macro-economische visie van Stefan Duchateau via [blog.argenta.be](http://blog.argenta.be). De populairste blogposts analyseerden de verkiezing van Donald Trump en de brexit.

Ook via de sociale media wil Argenta dichtbij de klanten staan. Argenta is aanwezig op Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube. Naast de Facebookpagina die door de hoofdzetel wordt beheerd, hebben meer en meer kantoren een eigen pagina om lokaal hun community uit te bouwen. Op deze manier beschikken ze over een extra communicatie- en marketingkanaal om hun kantoor regionaal op de kaart te zetten en langetermijnrelaties met hun klanten op te bouwen.

### Internetbankieren en de mobiele app

In de tweede helft van 2016 kreeg het internetbankieren een heuse make-over. Alle producten die een klant bezit, kan hij sinds de zomer online raadplegen. Uiteraard bracht dit structurele wijzigingen aan het menu van het internetbankieren met zich mee. Bovendien kwamen er enkele functionaliteiten voor de bank- en kredietkaart bij.





## Ons verhaal

Een gezonde bank. ARGENTA

Wij zijn Argenta. Een bank voor hypotheek, sparen en verzekeren. Die in België al 60 jaar staat als een huis. Argenta is een bank voor mensen, en dus niet voor bedrijven. We zijn er voor iedereen die niet van risico's houdt. En die hun financiële keuzes maakt met gezond verstand.

Gezond verstand verdient een gezonde bank. Wat maakt Argenta gezond? Voor hypotheek en daarbij behorende producten werken we met onafhankelijke adviseurs. Dit maakt een netwerk van kantoren in Nederland overbodig. En dat scheelt kosten. Bovendien regelt u uw bankzaken eenvoudig online. Argenta opereert binnen de vertrouwde Benelux-markt. Een markt die we goed kennen. En dicht bij u. Kijk maar naar onze rente voor sparen en hypotheek. Argenta keert geen bonussen aan personeel uit. Bovendien investeren we het grootste deel van de winst steeds opnieuw in de bank. Dat kan omdat Argenta een onafhankelijke bank is, zonder beursnotering. Zo gaat onze aandacht helemaal naar u. En laten we u profiteren van onze gezonde groei. Bij Argenta ontdekt u het voordeel van bankieren met gezond verstand.

Welkom bij een gezonde bank.  
Welkom bij Argenta.



### Onze principes

Een gezonde bank ARGENTA

1. In een dekkende dekking samenwerken met de verzekeraar om risico's te beperken.
2. In de best mogelijke woonlasten identificeren. Dit kan de kosten voor de klant lager maken.
3. In het helpen van de klant om de best mogelijke keuze te maken.
4. In een eenvoudige taal de klant te helpen met de keuze.
5. In het helpen van de klant om de best mogelijke keuze te maken.
6. In het helpen van de klant om de best mogelijke keuze te maken.
7. In het helpen van de klant om de best mogelijke keuze te maken.
8. In het helpen van de klant om de best mogelijke keuze te maken.

### Onze waarden

Een gezonde bank ARGENTA

- Puur 1
- Eerlijk 2
- Menselijk 3
- Eenvoudig 4
- Veilig 5
- Gezond 6




Het aantal abonnementen op internetbankieren steeg met 9 % tot 606.812 gebruikers.

Ook werd er een nieuwe versie van de app gelanceerd. Zo kregen de klanten de mogelijkheid om zelf hun daglimieten te verhogen en kunnen zij nu via een linkje in de app ook andere zaken zoals de digitale schadeaanpak gemakkelijk terugvinden. De app werd in 2016 ook veel intensiever gebruikt. Er waren 86 % meer sessies dan in 2015. In 2016 waren er 232.210 gebruikers van de app.

### Marketing in Nederland

#### Het merk Argenta in Nederland

Argenta is vrij onbekend in de Nederlandse markt met een spontane naamsbekendheid van 0,8 % (gemeten in 2015). Om de merkbekendheid te vergroten heeft Argenta zich in 2016 gepositioneerd als "een gezonde bank". Een propositie waarbij echte klanten aan het woord zijn. Niet Argenta, maar het voordeel dat het klanten oplevert, staat centraal in de communicatie. Argenta kiest nadrukkelijk in al zijn uitingen voor echte klanten en bevestigt daarmee het menselijke en pure karakter van Argenta.

Met zijn eenvoudige hypotheek-, verzekering- en spaarproducten levert Argenta een bijdrage aan bankieren met gezond verstand. Eerlijkheid en transparantie wordt hierbij hoog in het vaandel gedragen. Argenta gaat uit van zijn eigen kracht en

denkt zoals de klant denkt. Dit betekent dat Argenta geld goed beheert. Veiligheid en de zekerheid van eerlijke financiële producten, daar draait het om. Argenta wil dat heel Nederland het voordeel ontdekt van bankieren bij een gezonde bank.

Via de website, Facebook, Twitter en YouTube is een eerste stap gezet om de Nederlandse markt kennis te laten maken met "een gezonde bank". Hierboven staan enkele campagnes over het merkverhaal, de merkwaarden en de acht ontwerpprincipes die deze waarden moeten borgen. Die principes staan centraal in de klantbediening en gelden voor alle lagen in de organisatie.

#### De klanten

Argenta is er voor gezinnen en stellen, singles en starters. Mensen die passende woonlasten belangrijk vinden, die niet van risico's houden, die hun financiële keuzes maken met gezond verstand en voor iedereen die echt iets wil bouwen door te sparen of te investeren in een woonhuis.

Mensen die niet zozeer voorkennis hebben over de financiële wereld, maar wel de wil om te snappen waar ze voor kiezen, regelen bankzaken via een adviseur of online. Van starters tot herfinancieringen, van jong tot oud, iedereen die de dingen graag tegen het licht houdt zodat men weet waar men voor tekent. Dat biedt rust en ruimte en dat past bij gezond bankieren.

### 5.3.3 Distributieondersteuning België

De drie teams binnen de directie Distributieondersteuning zorgen er samen voor dat het kantorennet tegemoet kan blijven komen aan de noden van Argenta's klanten in een steeds veranderend landschap. Hierbij moet zowel rekening gehouden worden met de commerciële uitdagingen als met veranderingen in het wettelijke kader. De directie werkt in haar opdracht nauw samen met de directie Distributie.

- Het team 'Vestigingen' zorgt voor de aansturing en uitvoering van de vestigingsplannen, wijzigingen binnen het net op het vlak van kantoorleiding, portefeuilles en panden. De pandnegotiators zoeken nieuwe panden en richten die in voor kantoren in ons eigen beheer. Ze begeleiden daarnaast zelfstandige kantoorthouders in hun bouwprojecten en promoten een uniforme Argenta-identiteit binnen alle kantoren. Daarnaast waakt de veiligheidscoördinator 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 rendabiliteit van het net en het kantoor. Op die

manier krijgt de directie een correct beeld van de commerciële prestaties en samenstelling van de kantoorportefeuilles.

De directie heeft in 2016 verder gewerkt aan het duidelijk in kaart brengen en verbeteren van processen. Steeds meer processen zijn geoptimaliseerd, gestandaardiseerd en gedocumenteerd. Waar nodig werden projecten opgestart om specifieke opportuniteiten te benutten of bestaande problemen op te lossen.

In de zomer van 2016 werd, na een periode van intensief testen, de nieuwe interne applicatie K360 (lees: Kantoor 360) in gebruik genomen. De applicatie verzamelt de kerngegevens over het kantorennet en is centraal beschikbaar voor heel wat stakeholders die er eenvoudig de voor hen relevante informatie kunnen raadplegen.

Ook op het vlak van wettelijke verplichtingen zat de directie niet stil. Verzekerings- en kredietbemiddelingsdossiers werden geactualiseerd en/of ingediend bij de FSMA.

Ten slotte keek het managementteam van de directie, in samenwerking met alle medewerkers, naar de huidige structuur en taakverdeling. Ze namen samen de voorbereidende stappen om in 2017 de structuur te optimaliseren binnen het geheel van het managementteam Commerciële Organisatie.



### 5.3.4 Productmanagement

Productmanagement vervult een leidende rol in het uittekenen en realiseren van het aanbod van bank- en verzekeringsproducten en diensten. Argenta streeft naar een eerlijk en eenvoudig aanbod dat aansluit bij de behoeften van de klant, dat bestaande klantenrelaties helpt uitdiepen en nieuwe klanten aantrekt en waarbij het klantbelang centraal staat. Met het oog daarop zorgt Productmanagement voor ontwikkeling, opvolging en bijsturing van alle producten gedurende hun hele levenscyclus. De directie wordt bij Argenta in België centraal aangestuurd om de synergie tussen de bank en de verzekeraar te optimaliseren.

Productmanagement volgt hierbij concurrentie, marktrends en wet- en regelgeving op en vertaalt de implicaties daarvan naar het productaanbod en aanverwante diensten. De medewerkers participeren ook actief in belangenorganisaties en overlegorganen op sectorniveau. Dit laat niet alleen toe om de wetgeving en de marktevoluties op te volgen, maar ook om ze in de mate van het mogelijke mee te sturen.

Productmanagement vormt een centrum van expertise en wil kennisopbouw en kennisoverdracht van bank- en verzekeringsproducten en diensten garanderen aan collega's van het hoofdkantoor en kantoorhouders.

Voor Productmanagement Nederland werd in 2016 eveneens een specifieke beleidslijn goedgekeurd en geïmplementeerd.

#### Enkele realisaties in 2016



- Het in 2015 opgestarte project tot verbetering van het Product Approval and Review Process (PARP) werd afgerond, met goedkeuring van de beleidslijn. Vanaf 2017 wordt de verdere uitrol daarvan ingezet.
- Binnen het concept "gezond beleggen" werd het Argenta Longer Life Fund met succes geïntroduceerd als nieuw compartiment van Argenta-Fund. Dit fonds belegt in bedrijven en sectoren die inspelen op de vergrijzing van de bevolking en is een mooi voorbeeld van thematisch beleggen.
- Naast de twee duurzame fondsen gebaseerd op het "Best in Class"-principe werd in 2016 het beleggingsbeleid van het Argenta-Fund Energie- en Nutssectoraandelen omgevormd naar Argenta-Fund Responsible Utilities.
- Argenta vernieuwde zijn hospitalisatieverzekering met een grotere focus op de tweepersoonskamer i.p.v. de eenpersoonskamer. Zo maakt Argenta kwalitatieve medische zorg betaalbaar voor iedereen.
- Bij de motorrijtuigenverzekering wil Argenta de klant belonen voor de langetermijnrelatie en het "foutloos parcours" dat wordt gereden. Hoe langer de klant bij ons verzekerd is zonder ongeval in fout, hoe hoger de korting bij de volgende vervalddag van de polis.

#### Nadruk op advies en belang van de klant

Argenta vertrekt bij adviesverlening vanuit de behoefte van de klant, rekening houdende met de zogenaamde sleutelmomenten in zijn leven. Adviesgesprekken gaan daarbij verder dan productverkoop en -advies.

#### Toegankelijkheid van de dienstverlening

Argenta wil financiële diensten bereikbaar maken voor iedereen. Productmanagement streeft hierbij naar een eenvoudig en overzichtelijk palet van kwaliteitsvolle producten aan een correcte prijs die aansluiten op de behoeften van klanten, particulieren en gezinnen. De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van het aantal aangeboden gratis bankproducten:



## Aantal in duizendtallen

Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	België 2014	België 2015	België 2016	Nederland 2014	Nederland 2015	Nederland 2016
Sparen en betalen	Aantal zichtrekeningen	1.033	1.071	1.119			Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.239	1.250	1.271	137	145	149
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.409	1.493	1.539			Niet in aanbod
Beleggen	Aantal effectenrekeningen	133	143	150			Niet in aanbod

## Versterken van klantenbeleggingen met impact op de maatschappij

In lijn met de eigen langetermijnvisie biedt Argenta de eigen fondsen Argenta-Fund en Argenta Fund of Funds 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 [www.gezondbeleggen.be](http://www.gezondbeleggen.be).

Argenta werkt volgens een onderbouwd model om tot een degelijke gespreide samenstelling van de portefeuille te komen. Argenta voert daarbij ook een screening uit op basis van een lijst met uitsluitingscriteria op sociaal en ecologisch vlak. Zo mogen er 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 wil Argenta in de mate van het mogelijke rekening houden met sociale criteria en worden investeringen die te maken hebben met gokken en tabak uit de eigen fondsen geweerd. In 2016 werd gewerkt aan de verdere onderbouwing van het duurzaamheidsbeleid voor beleggingsfondsen. Dit zal in 2017 worden uitgebreid naar alle Argenta-fondsen.

Voor de fondsen waarvoor Argenta werkt met externe fondsenbeheerders (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management en GS&P), heeft Argenta gecontroleerd welke minimumcriteria worden toegepast bij het samenstellen en opvolgen ervan. Daarnaast hebben Degroof 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 door hun aard een duurzaam karakter hebben.

### Gezond beleggen

#### Argenta Spaarbank - Beleggingsfondsen

Activa onder beheer in miljoen euro	2014	2015	2016		2014	2015	2016
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	444,3	681,1	856,7	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	55,3	97,5	139,3
Externe fondsenbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	2.040	2.603	3.016,9	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	22,3	31,8	34,0

#### Argenta Assuranties - Beleggingsverzekeringen

Activa onder beheer in miljoen euro	2014	2015	2016		2014	2015	2016
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	262,4	442,8	463,7	'Best in class'-benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	20,4	55,8	69,9
Externe fondsenbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	712,8	1.005,6	1.137,5	'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	9,5	15	15,1

## 5.4 Financiën

### 5.4.1 Accounting & Reporting

De directie Accounting & Reporting bestaat uit vier teams, elk met zijn 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 de teams 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 altijd 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. Er lopen dan ook verschillende projecten onder de noemer WERA (Wettelijke Rapportering) om hieraan te kunnen voldoen.

Hiernaast hebben alle andere projecten bij de Argenta Groep een impact op de directie omdat alle klantentransacties uiteindelijk weerspiegeld moeten worden in de boekhoudkundige cijfers. Zo werden er bijvoorbeeld grote bijdragen geleverd bij de implementatie van een nieuwe versie van het core banking systeem (Metro-project) en de implementatie van een nieuwe back- en frontoffice in het bijkantoor in Nederland.

De directie is als gevolg hiervan geëvolueerd naar een meer projectgeoriënteerde afdeling waarvoor ook andere competenties nodig zijn. Tot nu werd deze overgang heel succesvol uitgevoerd door alle aanwezige medewerkers. Sinds 2015 is er – in het kader hiervan – een apart P&P (Project- en Procesteam) voor Finance onder de CFO gekomen om mee alle projecten in goede banen te leiden.

In 2016 kon er met de inzet van alle medewerkers voldaan worden aan de strikte rapporteringsdeadlines van ondermeer de Capital Requirement Regulation (CRR) voor de Bankpool en Solvency II voor de Verzekeringpool.

Ook werd er in 2016 gestart met het implementatietraject voor de IFRS 9-norm. Deze IFRS (International Financial Reporting Standards) 9-norm beoogt de vervanging van de actuele IAS (International Accounting Standards) 39-standaard (die betrekking heeft op de manier waarop financiële instrumenten op de balans moeten opgenomen en gewaardeerd worden). Deze norm dient vanaf 1 januari 2018 te worden toegepast.

Doordat de tijdslijn voor IFRS 4 fase 2 (die handelt over verzekeringscontracten en vanaf 2016 gegroepeerd werd onder IFRS 17) verder in de tijd verschoven is, werd deze implementatie niet opgenomen in het huidige IFRS-project. IFRS 9 wordt intussen wel volledig geïmplementeerd voor de verzekeraar.

Met de ECB als overkoepelende toezichthouder voor de grootste Europese banken werd de rapportering verder uitgebreid en werd ze geüniformiseerd op Europees niveau. In 2016 kon de directie altijd voldoen aan alle bijkomende vragen en kwam de flexibiliteit en gedreven inzet van alle 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.

Financieel Management volgt de evolutie rond kapitaalvereisten van nabij op en neemt in dat kader de nodige initiatieven ter ondersteuning van de snel evoluerende kapitaalverplichtingen. Zo werd in de loop van 2016 een uitgifte van 500 miljoen euro geplaatst op de kapitaalmarkt. Ten slotte verzorgt Financieel Management de informatieverstrekking aan investeerders en 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 zeer goede resultaat van 2016 en een solvabiliteit die consistent bij de beste van Europa behoort, bevestigen de financiële gezondheid van Argenta. Met een sterk financieel planningsproces wil ‘Financiële Planning & Analyse’ bijdragen aan dit succes.”

#### Koen Van Roie

manager Financiële Planning & Analyse

Het begin van het jaar staat altijd 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 het vlak van portefeuilles, resultaat en ratio's binnen een gedefinieerd strategisch en macro-economisch kader. Maandelijks wordt dit plan vergeleken met de actuele cijfers en worden eventuele afwijkingen hierop aangeduid. Op basis hiervan wordt ook het gedetailleerde budget voor het komende jaar opgesteld voor elke directie binnen Argenta. Hierbij gaat veel aandacht naar de opvolging van de kosten.

Daarnaast staat FP&A in voor informatieverstrekking naar en communicatie met investeerders (investor relations) en verleent ze 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 Liquiditeitsrisicobeheer worden bij Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in België in eerste lijn centraal aangestuurd vanuit de afdeling ALM. Het doel is ook om van hieruit een optimale kapitaalsallocatie en -vergoeding na te streven.

- Marktrisicobeheer omvat voornamelijk het beheer van het zuivere renterisico, dat geëvalueerd wordt op basis van gemeten marktwaarde en netto-interest inkomensgevoeligheid van gemodelleerde cashflows binnen een spectrum aan gedefinieerde renteschokken.
- Liquiditeitsrisicobeheer omvat het beheer van het herfinancieringsrisico, of het risico dat niet tijdig de nodige funding aan een gepaste prijs kan worden aangetrokken. Het omvat ook het beheer van het marktliquiditeitsrisico, het risico dat activa niet kunnen verkocht worden binnen een korte tijdspanne en aan een gepaste prijs omdat de marktomstandigheden ongunstig of ontwricht zijn.
- Argenta moet op elk moment aan de kapitaalratio's voldoen en streeft naar een gezond evenwicht tussen interne doelstellingen en prudentiële vereisten. Dit wordt gerealiseerd door op elk moment minimaal te voldoen aan de eisen van de toezichthouders en de A- kapitaalvereisten van Standard & Poor's na te streven voor Argenta Spaarbank. Daarnaast moet er ook voldaan worden aan zelf opgelegde aanvullende eisen binnen het risicoappetijtframework.

#### CRA (Kredietrisicoanalyse)

De afdeling CRA beheert het kredietrisico van de beleggingsportefeuille en niet-retail kredietportefeuille van Argenta en zijn dochtervennootschappen. Zij analyseert elke positie van de effectenportefeuille om een interne rating te bepalen (die minstens jaarlijks wordt herbekeken). Daarnaast volgt ze alle bewegingen in de ratings en ratingoutlook op en communiceert ze tijdig marktsignalen. Deze communicatie gebeurt zowel in het *Asset and Liability-comité* (hierna Alco) als in het Ratingoverleg dat daarvoor werd opgericht.

De directie Kredietrisicobeleid monitort en beheert het kredietrisico van kredieten aan particulieren. De processen zijn gebaseerd op het *Model Management Governance Framework* (hierna MMGF) en de interne rating benadering 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 (Internal Capital Adequacy Assessment Process) / ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)).

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

### 5.4.3 Thesaurie & Investment Management

De directie Thesaurie & Investment Management centraliseert de niet-retailbusiness van zowel Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties. Enerzijds staat de directie in voor het beheer van de eigen effectenportefeuille. Dit gebeurt op basis van een conservatieve investeringspolitiek en een gezonde diversificatie met optimale risicoreturnbalans. Anderzijds worden er kredieten verleend aan lokale overheden. Argenta wil zijn economische en maatschappelijke verantwoordelijkheid ten volle opnemen. Het team Public Finance draagt hier zijn steentje aan bij als partner voor de lokale en regionale sector. Vanuit deze invalshoek voert Public Finance doordachte investeringen uit in de reële economie die een echte meerwaarde betekenen voor onze samenleving.



Zo trad Argenta in 2016 onder meer op als financier van de grootste Antwerpse hulpverleningszone voor de aankoop van nieuwe brandweerwagens en voor de verbouwing en renovatie van verouderde politiecommissariaten in verschillende politiezones. Zo financierde Argenta de verbouwing van een voormalig klooster tot de nieuwe thuishaven van de politiediensten Zone Bodukap (Bonheiden, Duffel, Sint-Katelijne-Waver en Putte).



Daarnaast investeert Argenta ook in sociale huisvesting, kinderopvang en zorgvastgoed, sectoren die maatschappelijk almaar relevanter worden. Recent werd ook de herfinanciering van Noord-Zuid-Kempen, het grootste mobiliteitsproject in de Kempen van de voorbije en komende jaren, succesvol afgerond.

**“Het heraanwenden van financiële middelen voor lokale en duurzame projecten is een belangrijke opdracht”**

**Ben Spans**  
directeur Thesaurie & Investment Management



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

Argenta	2014	2015	2016
<b>Spaargelden &amp; verzekeringscontracten gezinnen (*)</b>			
in miljoen euro	33.626	34.303	36.162
in % van totaal vermogen	86 %	86 %	85 %
<b>Leningen aan klanten, vnl. gezinnen</b>			
in miljoen euro	23.754	24.872	27.132
in % van spaargeld gezinnen	71 %	73 %	75 %
in % van totaal activa Argenta	61 %	63 %	64 %
<b>Herbelegging Belgische staatsleningen (**)</b>			
in miljoen euro	4.155	3.696	3.466
in % van spaargeld gezinnen	12 %	11 %	10 %
in % van totaal activa Argenta	11 %	9 %	8 %
<b>Herbelegging staatsleningen andere landen</b>			
in miljoen euro	2.429	2.216	2.008
in % van spaargeld gezinnen	7 %	6 %	6 %
in % van totaal activa Argenta	6 %	6 %	5 %

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

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

Argenta wil als bankier en verzekeraar van particuliere klanten in België en Nederland de reële economie duurzaam ondersteunen en stimuleren. 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. Zo werd er in 2016 75 % van de spaargelden van 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 bovenstaande tabel kwantificeert de rol van Argenta in de economie.

De investeringen in overheidspapier namen 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 geen wisselkoersrisico.

Vanuit ethisch perspectief wordt de exclusielijst van het Noors staatsfonds toegepast bij de aankoop van schuld papier van nieuwe emittenten. Daarbij worden investeringen in bedrijven die ondermeer actief zijn in de productie van cluster munitie, nucleaire wapens of energie op basis van steenkool uitgesloten. Door zijn investeringsbeslissingen ook aan te sluiten op deze breed gedragen en internationaal erkende richtlijnen verwacht Argenta een grotere impact te kunnen hebben dan wanneer er een individueel beleid vanuit Argenta bepaald wordt.



## 5.5 Informatie- en Communicatietechnologie

In 2016 werd de ICT-organisatie versterkt, vooral met betrekking tot risicobeheersing en architectuur. Mede hierdoor evolueerde de score inzake de maturiteit van de interne controle positief en werd het doel behaald. De ICT-organisatie werd verder uitgebouwd met een ICT Enterprise Architectuur component waarbij de focus ligt op Argenta-brede blauwdrukken, een corporate informatiemodel en lifecyclemanagement. Er werd ook verder ingezet op het beheersen en terugdringen van de risico's aangaande business continuity, disaster recovery, deploy management, security en lifecyclemanagement. Zo werden alle end of life Windows servers vervangen en werd een geavanceerde security management service opgezet om mogelijke cyberaanvallen voor te zijn.

Begin 2016 werden de kantoren voorzien van nieuwe ICT-infrastructuur. Dit was het sluitstuk van een reeks projecten ter verbetering van de ondersteuning van onze kantoren. Het resulteerde in een significante verhoging van de tevredenheid.

Eind 2016 werden Argenta's internetbankieren, applicatie en website verder vernieuwd. De eerste stappen naar een vernieuwd basisplatform voor transacties, Sopra Banking, werden met succes verwezenlijkt en een detailplan voor de afwerking werd opgesteld.

Andere realisaties omvatten: de verdere uitbouw van de kantoorgegevens in K360, een rechtstreekse aansluiting van Argenta Nederland op onze boekhoudtoepassing, in gebruikname van een nieuwe toepassing om witwaspraktijken tegen te gaan en de vernieuwing van de toepassing voor

de kantoren met betrekking tot kredietaanvragen (Kiosk). Ook werd de basis gelegd in het datamanagementprogramma Esperanto met een project rond de informatievoorzieningslaag voor data-uitwisseling.

ICT ondersteunde de financiële directie bij talrijke wettelijke rapporteringen waaronder Solvency II, het Depositogarantiestelsel, Fatca en de upgrade van de Risk Pro toepassing.

Om de hoeveelheid wijzigingen in de systemen, die op een kwalitatieve manier naar productie gebracht worden, te maximaliseren, werden de fundamenten gelegd voor een geoptimaliseerd transitieproces.

De focus lag daarbij op snelheid en kwaliteit. Zo werd onder meer geïnvesteerd in onze testmogelijkheden en in de automatisering van dit proces.

De eerste stappen naar doorgedreven digitalisering werden gezet. Ook in de toekomst zal hier steeds meer op gefocust worden. De samenwerking tussen de operationele backoffice en ICT bij het ontwikkelen van nieuwe softwaretoepassingen en het effectief procesbeheer zijn hierbij belangrijker dan ooit. De verdere digitalisering van Argenta is dan ook één van de strategische hoofdassen voor de volgende jaren.



Naar aanleiding van het jaarlijkse medewerkersopinieonderzoek (MOO) eind 2016 werd er in verschillende ICT-directies een workshop georganiseerd. Hierbij werd er op teamniveau gekeken naar de resultaten van de tevredenheidsbevraging en werden er ICT-specifieke acties opgesteld. Net zoals vorig jaar, zal dit resulteren in een significante verbetering van zowel de tevredenheid als het engagement van de ICT-medewerkers.



**“Argenta zet met Esperanto zijn eerste stappen om een datagedreven organisatie te worden.”**

**Johan Dierckx**  
directeur Corporate and Supporting ICT

## 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

#### 6.1.1 Dagelijks Bankieren en Sparen België

Terwijl persoonlijk advies nog altijd zeer gesmaakt wordt in de kantoren, is er ook een duidelijke vraag van onze klanten om hun financiële zaken meer zelf te kunnen beheren.



Argenta wil zich verder klaarstomen voor de toekomst. Doordat het internetbankieren

en onze app werden verbeterd, kunnen klanten voortaan hun betaalkaarten deels zelf beheren en wordt de uitgavenstaat voortaan elektronisch aangeboden. Daarmee wordt ook antwoord gegeven op de maatschappelijke vraag om meer duurzaam te gaan werken.

Het aantal zichtrekeningen steeg, net zoals de voorbije jaren, ook in 2016 gestaag voort (+ 4,5 %).

Meer dan ooit is de zichtrekening een belangrijk middel om klanten met Argenta te laten kennismaken én betekent dit vaak de start van een langetermijnrelatie die Argenta met ieder van zijn klanten nastreeft.

De spaartrend van 2015 zette zich verder in 2016. De Belgische spaarquote steeg licht tot ongeveer 12,6 % van het beschikbare inkomen terwijl ook het beschikbare inkomen van de particulieren verder toenam. 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 begaf zich in 2016 verder onder het nulpunt. De langetermijnrente nam verder af in de eerste jaarhalf onder invloed van de macro-economische ontwikkeling en de doorgedreven kwantitatieve versoepeling in de eurozone. In het vierde kwartaal kende de

langetermijnrente een beperkte toename onder invloed van stijgende inflatieverwachtingen.

Het erg kleine renteverskil tussen zichtrekeningen en spaarrekeningen zorgde ervoor dat het gemiddelde saldo op de zichtrekeningen substantieel toenam.

Door de erg lage langetermijnrente in 2016 bleef de aantrekkingskracht van vastrentende termijnproducten beperkt. Doordat de portefeuille al sterk was afgenomen in de voorbije jaren bleef het volume aan termijnproducten in 2016 stabiel.

Eind 2016 werd de (niet-gereguleerde) *Spaarrekening* omgevormd tot *Plusrekening*. Deze wijziging aan het productaanbod werd doorgevoerd vanuit het streven naar vereenvoudiging.

#### 6.1.2 Sparen Nederland

Sinds eind 2015 kan bij Argenta Nederland enkel nog een spaarproduct geopend worden via het online kanaal. Men kan hierdoor dus geen klant meer worden via een adviseur.

In 2016 is dit beleid doorgetrokken naar de portefeuille. Ook is het beperkte aantal zakelijke spaarrekeningen opgeheven en is het product Hypotheekprofijsparen (tijdelijk) niet nieuw te openen.

Daarnaast is half september een compleet nieuw IT-platform in gebruik genomen. Het administratiesysteem voor sparen is vernieuwd, een klantinformatiesysteem is in gebruik genomen en ook een nieuwe tool voor rapportages en marketing. Deze migratie is met de nodige zorg uitgevoerd en de implementatie is succesvol verlopen.

In totaal werden 7.574 nieuwe spaarklanten aangetrokken en 8.160 nieuwe spaarrekeningen geopend. Zowel nieuwe als oude klanten zorgden in 2016 voor een aangroei van 85 miljoen euro aan spaargelden. Dit resulteert in een totaal saldo van 2,43 miljard euro aangetrokken gelden.

Argenta Nederland blijft voor sparen zijn groeidoelstellingen voortzetten. Met de nieuwe automatisering is een serieuze vooruitgang geboekt in klanttevredenheid en NPS.

### 6.1.3 Beleggen België

De portefeuille van deelbewijzen van ICBE's (Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten), geplaatst voor rekening van klanten, groeide in 2016 aan met 661 miljoen euro (+20 %) tot een totaal van 4,04 miljard euro.

Tot de meest succesvolle ICBE's behoren de pensioenspaarfondsen van Argenta. Het uitstekende rendement over lange termijn en een goede aandacht in het distributienet verklaart dit succes. In 2016 boekten zowel het dynamische als defensieve pensioenspaarfonds een degelijk positief resultaat.

Ook in 2016 kende het pensioensparen een verdere groei. 167.600 klanten verrichtten een storting voor een totaal bedrag van 104 miljoen euro. Dit zijn 20.000 klanten meer dan vorig jaar (147.600 klanten in 2015 voor een totaal van 92 miljoen euro). Ook bij de pensioenspaarverzekeringen liggen de stortingen iets hoger dan vorig jaar, nl. 194 in plaats van 187 miljoen euro. Ongeveer 1 op 7 van de inschrijvingen is afkomstig van mensen jonger dan 30 jaar, zowel bij pensioensparen als bij de pensioenspaarverzekeringen. Dit cijfer ligt in lijn met de vorige jaren.

Argenta-Fund sicav, een EU geharmoniseerde Instelling voor Collectieve Belegging met een variabel aantal rechten van deelneming naar Luxemburgs recht, wil beleggers een aantrekkelijk rendement verschaffen door te investeren in een selectie van roerende waarden. Daarbij wordt het door de klant gewenste risico in acht genomen.

Elf compartimenten van Argenta-Fund sicav beleggen uitsluitend in aandelen, deels via fondsen, gespreid over verschillende landen, regio's en sectoren. Daarnaast telt de Argenta-Fund sicav nog één obligatiecompartiment en drie gemengde compartimenten.

Vier van deze compartimenten hebben een duurzaamheidsmandaat. Naast de twee gemengde compartimenten en het obligatiecompartiment die al volgens een duurzaamheidsmandaat werden beheerd, werd in 2016 Argenta-Fund Energie- en Nutsectoraandelen omgevormd tot Argenta-Fund Responsible Utilities, een duurzaam aandelencompartiment.



Daarnaast werd in juli 2016 Argenta-Fund Longer Life opgericht, een nieuw gemengd compartiment met een focus op het thema vergrijzing. En dit met succes: tot eind 2016 tekenden klanten voor meer dan 90 miljoen euro in op het nieuwe fonds.

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 volgens zijn beleggersprofiel. Het fonds kent vandaag een zeer defensief, defensief, neutraal en dynamisch compartiment. Met een belegging in een van deze compartimenten realiseert de belegger een gezonde spreiding over diverse activaklassen.

Argenta-Fund sicav en Argenta Fund of Funds sicav zijn fondsen onder eigen beheer. Ze worden beheerd door Argenta Asset Management. Eind december 2016 bedroeg het totaal bedrag in beheer 1,7 miljard euro. Dit is een groei van 20 %.

Argenta Spaarbank distribueert ook ICBE's die beheerd worden door Degroof Petercam Asset Management, 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. Sinds juni 2015 besliste Argenta tijdelijk geen gestructureerde producten meer te commercialiseren. De lage marktrente laat niet toe aantrekkelijke gestructureerde producten te ontwikkelen. Dit bleef ook in 2016 van toepassing. Op 31 december 2016 bedroeg de totale portefeuille gestructureerde obligaties nog 506 miljoen euro.

## 6.2 Lenen

### 6.2.1 Lenen België

#### Productie

2016 werd gekenmerkt door een derde herfinancieringsgolf in evenveel jaren. De belangrijkste oorzaak ligt bij de verdere daling van de rentevoeten tijdens de eerste negen maanden van 2016. Het percentage interne herfinancieringen bedroeg daardoor niet minder dan 25 % van de totale productie ofwel 930 miljoen euro (920 miljoen in 2015).

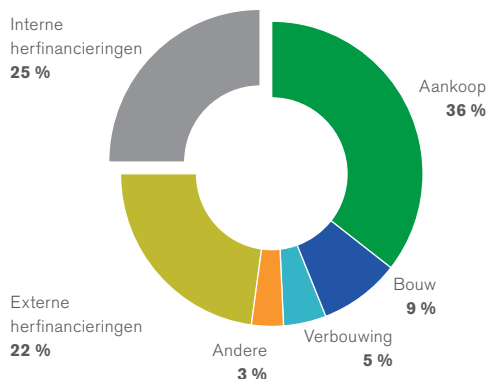
Daarnaast bedroeg de nieuwe productie in 2016 ongeveer 2,72 miljard euro. Samen dus goed voor een totale hypotheekfinanciering van 3,65 miljard euro. Dit is beduidend meer dan de 1,9 miljard euro van 2014 en de 2,8 miljard euro van 2015.

De portefeuille woonkredieten kende een sterkere groei ten opzichte van de markt. De groei bij Argenta bedraagt 13 % tegenover een marktgroei van 5 %. Argenta realiseerde in België een totaal van 3,65 miljard aan nieuwe hypotheekleningen. Dat resulteerde in een portefeuillegroei van 1,17 miljard euro op 31 december 2016 tot 10,4 miljard euro.

22 % van de gerealiseerde kredieten ten slotte is afkomstig van klanten die hun woonkrediet bij een andere financiële instelling hebben laten overnemen door Argenta.

De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de verdeling per type kredietdoel.

### Kredietdoelen 2016



De productie leningen op afbetaling bedroeg in 2016 ongeveer 46 miljoen euro ten opzichte van 35 miljoen euro in 2015. Dit resulteert in een stijging van 32 %.

Argenta's strategie is nog altijd om vooral in te zetten op kredieten die voorzien in de financiële basisbehoefte van klanten, voornamelijk woonkredieten en in beperkte mate leningen op afbetaling.

### Projecten

Op 14 april 2016 werd de nieuwe Europese Richtlijn inzake woonkredieten (Mortgage Credit Directive) omgezet in Belgische wetgeving met als oorspronkelijk datum van inwerkingtreding

1 december 2016. Deze datum werd later verschoven naar 1 april 2017. Vanaf die datum zal de klant bij een kredietaanbod van een financiële instelling in België een Europees standaardformulier krijgen waarop alle relevante gegevens inzake het krediet staan, inclusief een jaarlijks kostenpercentage. De implementatie van deze wettelijke vereisten vormde een groot project op het vlak van kredieten.

Een ander belangrijk project in 2016 was de eerste fase van de implementatie en uitrol van een Straight Through Processing (STP) applicatie voor de registratie en behandeling van kredietaanvragen via het kantorennet. Dankzij de uitrol van Kiosk (nieuwe toepassing voor kredietaanvragen) zal een kredietaanvraag sneller goedgekeurd worden.

### 6.2.2 Lenen Argenta Bijkantoor Nederland

Al sinds 1997 verstrekt Argenta Spaarbank ook hypotheekleningen in Nederland, vanaf 2003 via een lokaal bijkantoor. De Argenta Hypotheek wordt in Nederland aangeboden via ruim 750 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 klanten. Dit resulteerde in een NPS-score van + 24,8. Deze bijzonder sterke score, in combinatie met aangereikte verbeterpunten, vormt de basis voor verdere verbeterinitiatieven in 2016. In februari 2017 volgen de nieuwe cijfers.

In 2016 realiseerde Argenta Nederland een totaal van 2,4 miljard euro aan nieuwe hypotheekleningen en werd 1,2 miljard euro afgelost. Dit resulteerde in een netto aangroei van 1,1 miljard euro op 31 december 2016. 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 middleoffice.

De huizenmarkt is in 2016 aangetrokken. Op de Nederlandse markt zijn echter ook de nodige nieuwe toetreders. Daarnaast is de ontwikkeling in digitalisering van het advies, tot en met execution only verkoop van hypotheekleningen, niet meer weg te denken.

## 7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties

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

### 7.1 Verzekeren

Op de Assuralia ranglijst van verzekeraars staat Argenta gemeten naar incasso op de elfde plaats in België. Voor levensverzekeringen komt Argenta in België op de achtste plaats.

Argenta biedt in België een uitgebreid assortiment aan voor particuliere klanten. Het aandeel van klanten dat zowel klant is 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 testen aangaande de embedded value, de combined ratio, de value new business en de profit bieden een goed stuurmiddel voor de rentabiliteit en risicobeheersing voor schade- en levensverzekeringen. Argenta rapporteert conform 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 2016 groeide de portefeuille verder aan. Niettegenstaande de lagerenteomgeving werd er toch voor ongeveer 237 miljoen euro aan nieuwe productie gerealiseerd in tak 21. Net zoals vorig jaar is het Argenta Life Plan de motor achter deze productie. De productie binnen tak 23-verzekeringen bedraagt 224 miljoen euro in 2016.

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

De portefeuille van overlijdensdekkingen (schuldsaldoverzekeringen), die vnl. gekoppeld is aan de verkoop van kredieten door Argenta Spaarbank, kende een stijging van 9 %.

### Winstdeling

Over 2016 kent Argenta Assuranties voor Argenta Life Plan, Argenta-Flexx, Leven Plus en Jeugdspaarplan een winstdeling toe waarbij globale brutorendementen van minstens 2,00 % behaald worden met uitzondering van de bijstortingen voor Kapitaal Plus.

Voor garantierentevoeten van 2 % of hoger is het globaal brutorendement over 2016 over alle producten heen gelijk aan de gegarandeerde rentevoet. Voor deze garantierentevoeten is er dus geen winstdeling.

#### 7.1.2 Schadeverzekeringen

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen groeide gestaag verder tot een incasso van 128,1 miljoen euro. Eind 2016 kwam het totaal aantal autopolissen op 126.418, een stijging van 3,79 %. Tegenover het aantal klanten bij Argenta is de penetratie van onze autopolissen 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 2016 was het totaal aan familiale polissen 107.365, een stijging van 9,12 %. Ook het totaal aantal brandpolissen (162.860) kende een stijging (+8,9%). Ondanks de forse groeicijfers geldt ook hier dat de penetratie van familiale en brandverzekeringen eerder laag is.

Argenta is een belangrijke aanbieder van individuele hospitalisatieverzekeringen en biedt enkel nog een hospitalisatieverzekering onder de formule meerpersoonskamer (MPK) aan. In 2016 werd de groepspolis Argenta Care met succes omgezet naar Argenta Cares 2 (MPK) en Aras Care (1PK).

De schade per polis was in 2016 op hetzelfde niveau als in 2015. Wel werd 2016 negatief beïnvloed door de barre weersomstandigheden van eind mei en juni 2016.

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. Bij de afhandeling van een schadeclaim speelt de kantoorhouder een belangrijke rol. Hij is het eerste aanspreekpunt voor onze klant en begeleidt hem in het proces. Om deze rol ten volle te kunnen inzetten, lanceerde Argenta een opleidingsprogramma in schadeafhandeling in de drie belangrijkste takken, namelijk Brand, Auto en Rechtsbijstand.

Samen met Van Ameyde streeft Argenta ernaar het schadeproces voor de klant steeds verder te optimaliseren. Vandaar dat er eind 2015 een samenwerking werd opgestart met DEKRA voor complexe schadegevallen brand of schadegevallen waarbij 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 klantbeleving 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 om het de klant 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 heel scherpe dienstverleningsovereenkomsten af.

De eerste resultaten in 2016 zijn veelbelovend. Zo daalde de doorlooptijd gemiddeld met 50 % en geeft 70 % van onze klanten aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de uitgevoerde expertise.

## Innovatie

Een belangrijke innovatie is de app 'Veilig Onderweg'. Onder grote mediabelangstelling lanceerde Argenta op 14 maart 2016 de app 'Veilig Onderweg'. Die blokkeert sociale media, e-mailprogramma's en chatprogramma's zoals Facebook, Twitter en WhatsApp tijdens het rijden. Daarmee willen we de verkeersveiligheid in België mee helpen verhogen.



### 7.1.3 Levensverzekeringen Nederland

Argenta-Life Nederland startte in 2005 met spaarverzekeringen in Nederland, die uniek gekoppeld zijn aan de door Bijkantoor Nederland aangeboden hypotheeklening.

Vanaf 2013 werden aflosvrije spaarhypotheken fiscaal ontmoedigd ten voordele van lineaire/ annuïtaire hypotheken. Argenta-Life Nederland maakte daarop de overlijdens-risicoverzekering competitiever met oog op een hoge cross sell met de hypotheken.

In 2015 werd een strategische en tactische denkoefening opgestart die in 2016 tot de nodige conclusies en actieplannen heeft geleid. Intussen wordt hard gewerkt aan een nieuw administratiesysteem, is een fusie gepland met de moederorganisatie Aras en zal de zelfstandige Nederlandse vergunning worden ingeleverd en een bijkantoor worden opgericht. Door deze maatregelen worden de kosten gereduceerd, de handelingen beter ondersteund door het systeem en de dienstverlening naar onze klanten in de toekomst adequaat geborgd.

In 2016 werd er een premie-incasso gerealiseerd van 50,7 miljoen euro. Op 31 december 2016 bedroeg de technische voorziening 344 miljoen euro. Dit is een aangroei van een kleine 10 % ten opzichte van 31 december 2015.



## 7.2 Actuarიაat en Actuariële Functie

### 7.2.1 Actuarიაat

De directie Actuarიაat staat als tweedelijns supportdirectie in voor het bewaken van de rentabiliteit en solvabiliteit van Argenta Assurantis en het leveren van analyses en aanbevelingen met betrekking tot de waarde- en inkomensstabiliteit, de kwaliteit van passiva, het kapitaalbeheer, de herverzekering en de winstdeling. Daarnaast worden de verschillende actuariële modellen voor onder andere Solvency II beheerd waarover ook gerapporteerd wordt aan de toezichthouder, de revisor en de Actuariële Functie.

Ook verleent Actuarიაat bijstand op actuariel vlak aan diverse directies, onder andere aan de directie Productmanagement in het kader van productontwikkeling, aan de operationele directie Verzekeringen in het kader van de opvolging van de technische voorzieningen en de risico-opvolging van de portefeuilles Auto en Brand, aan de directie Financieel Management in het kader van het businessplan.

-----

**“De experts bij Actuarიაat geven andere directies en het management inzichten in de gezondheidstoestand van Argenta Assurantis via hun analyses en modellen.”**

-----

**Sabine Lorimier**  
directeur Actuarიაat



### 7.2.2 Actuariële Functie

De Actuariële Functie is een sleutelfunctie die een wettelijke erkenning heeft gekregen in het risicobeheerproces zoals uitgetekend door Solvency II. De Actuariële Functie verleent aan Argenta Assurantis 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.

Het doel is de leiding te helpen bij het nastreven van de vooropgezette doelstellingen. De verstrekte adviezen en aanbevelingen moeten de effectieve leiding de noodzakelijke instrumenten verschaffen om haar verantwoordelijkheid voor het leiden van de onderneming ten volle te dragen.

Bij Argenta wordt de Actuariële Functie uitbesteed aan de firma Everaert Actuaries. Het spreekt voor zich dat Everaert Actuaries zijn taken kan uitvoeren in volle onafhankelijkheid en objectiviteit. De onafhankelijkheid wordt functioneel ook gewaarborgd door het feit dat de Actuariële Functie rechtstreeks kan rapporteren aan de raad van bestuur van Argenta Assurantis en Argenta-Life Nederland.

## 8. Financieel-economisch kader

### 8.1 Algemeen financieel-economisch kader

Het afgelopen jaar kenmerkte zich door verregaande onzekerheid over politieke ontwikkelingen en onduidelijke economische perspectieven. Wat zich initieel vertaalde in bijzonder onrustige financiële markten waardoor de vlucht naar kwaliteit toenam en vandaar de rente op overheidsobligaties uit de kern van de eurozone afnam. Deze beweging won verder aan kracht naarmate de ECB haar druk op de Europese obligatiemarkten opvoerde en haar quantitative easing-programma met toenemende determinatie tot uitvoering bracht.

De eerste beursdag van het jaar zette meteen de toon waarbij de Chinese technologiebeurs een bijzonder drastisch verlies liet optekenen. Hoewel deze evolutie veeleer in verband moest worden gebracht met een louter technische ingreep in de beursreglementering, werd deze beweging onterecht in verband gebracht met een toegenomen kans op een dramatische terugloop van de Chinese conjunctuur waardoor de lokale verliezen meteen ook uitdeinden naar de exportgevoelige Europese aandelenmarkten.

Het Chinese economische model, dat in het recente verleden grotendeels was afgestemd op bulkproductie tegen zeer goedkope voorwaarden, dreigde binnen afzienbare tijd zijn limieten te bereiken, gelet op de verwachte terugslag in de arbeidsbevolking en diende afdoende te worden afgekoeld.

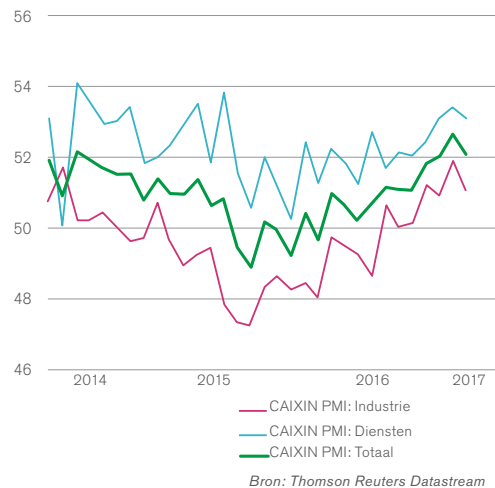
Begin januari 2016 waren de Chinese industriële cijfers nochtans al aan een onmiskenbare opwaartse beweging begonnen die uiteindelijk zou resulteren in het vooropgestelde groeiritme, op een houdbaar peil dat in overeenstemming is met de toekomstige demografische ontwikkelingen in China.

Het groeiende inzicht hieromtrent zette de Chinese beurzen na verloop van tijd dan ook terug op winst, nadat tevens bleek dat door de geleidelijke neerwaartse wisselkoersaanpassing van de yuan ten opzichte van de US dollar, de Chinese economie haar competitieve slagkracht terug had gevonden en opnieuw een opwaarts pad was ingeslagen, met overigens een belangrijke groep van Aziatische groeilanden in haar kielzog.



**Stefan Duchateau**  
adviseur van het directiecomité

#### Evolutie Caixin-conjunctuurrapport voor de Chinese economie

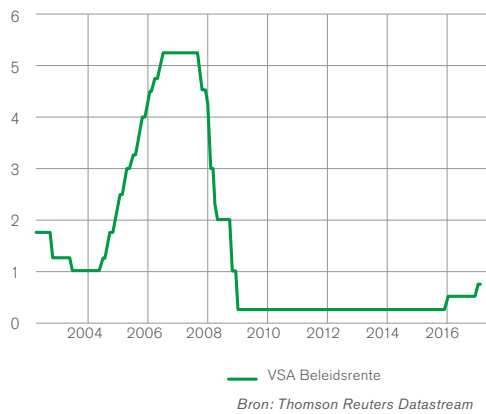


De beursdalingen in het begin van het jaar deinden echter snel uit van China naar Europa maar wonnen in de VS nog verder aan kracht nadat de financiële markten daar ontzet reageerden op de eerste looninflatiecijfers die in januari 2016 werden gepubliceerd. Deze ontwikkeling bracht (ten onrechte) de negatieve herinnering van de stijgingen van de beleidsrente in 2004 en 2005 terug op het voorfront, toen de Amerikaanse Centrale Bank haar officiële tarieven 17 opeenvolgende keren diende te verhogen om de opwaartse loonspiraal uiteindelijk tot stilstand te brengen, maar met als onbedoelde bijwerking dat ook de Amerikaanse huizenmarkt in elkaar stuikte en hiermee de diepgravende economische en financiële crisis van 2007/2008 uitlokte.



Een beperkte toename van de kans op de herhaling van een dergelijk scenario volstond om schokgolven doorheen de aandelenbeurzen te jagen en vandaar opnieuw de langetermijnrente te verlagen als gevolg van de vlucht van investeerders naar veilig gewaande beleggingsproducten als staatsobligaties.

**Evolutie van de beleidsrente in de VS**



De vrees voor een herhaling van een dergelijk scenario stuurde de wereldbeurzen naar substantieel lagere niveaus maar dit bleek na enkele maanden totaal ongegrond, vermits de looninflatie uit zichzelf voldoende afkoelde. Het door de Federal Reserve uitgestippelde pad, gebaseerd op zeer geleidelijke en bescheiden toenames van de beleidsrente, werd nu algemeen aanvaard zodat de nodige rust kon terugkeren op de aandelenmarkten en de verbeterde bedrijfsresultaten resulteerden in een lang volgehouden beursklim die de aandelenindices het jaar lieten beëindigen op recordniveaus.

De rentetarieven op overheidsobligaties bleven zich in de eerste helft van het jaar zeer terughoudend opstellen ten opzichte van het vooruitzicht van een substantiële conjuncturele herneming, gesterkt door de waarneming dat de initiële herneming van een aantal wereldwijde conjuncturele indicatoren tijdens de eerste maanden al tegen half 2016 waren weggeveegd en deze indicatoren terug waren weggezakt naar niveaus die eerder wezen op vertragende dan op versnellende economische groei.

De meeste Amerikaanse conjunctuurindicatoren konden pas in het najaar afscheid nemen van de relatief lage niveaus waar ze zich in de eerste maanden van 2016 nog ophielden. Vooral de industriële indicatoren begonnen te wijzen op een geleidelijk maar doortastend herstel dat zich steeds nadrukkelijker wist door te zetten en ook de

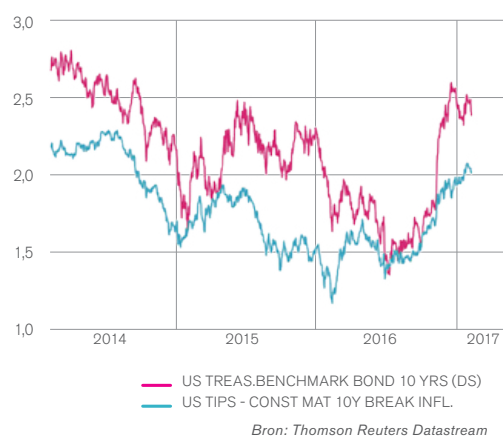
rentetarieven op staatsobligaties op 10 jaar mee naar boven liet evolueren. Deze rentetarieven hadden nochtans half 2016 nog een historisch dieptepunt bereikt van 1,36 %.

**Amerikaanse overheidsrente 10 jaar**



Deze sterk verbeterende conjunctuurprognose voor de Amerikaanse industrie vanaf oktober, onder meer omwille van de toenemende grondstoffenprijzen en het vertrouwen in het economische herstel van Chinese groeimotor, vertaalde zich nadien vrij snel in een opwaartse rentebeweging waardoor het tarief van de langetermijnrente in de VS terug in de richting bewoog van de verwachte inflatie, die intussen mee was opgeveerd met de energieprijzen en de onderliggende economische condities.

**Overheidsrente 10 jaar VS en verwachte inflatie**



De langetermijnrente in de VS steeg vanaf het relatieve dieptepunt van juli met 40 basispunten tot aan de Amerikaanse presidentsverkiezingen en steeg vervolgens nog met 60 basispunten, na de publicatie van diverse opwaarts gerichte

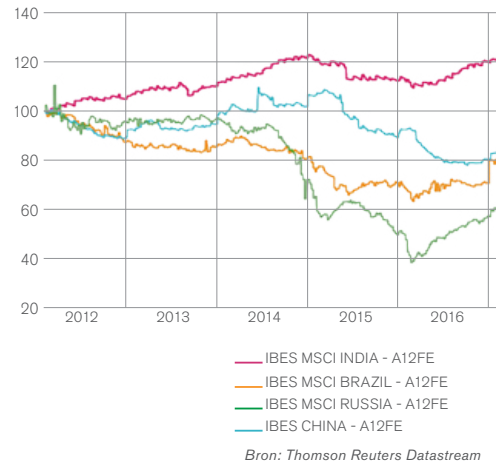
conjunctuurindicatoren en de anticipatie op toenemende overheidsuitgaven, onder meer voor de beloofde infrastructuurwerken.

De Amerikaanse industriële component heeft in de tweede jaarhelft een robuuste herstelbeweging ingezet die in buurt komt van de al jaren krachtige dienstensector, waardoor mag worden verwacht dat de totale economische conjunctuur in de VS tijdens de eerste maanden van 2017 een breed gedragen groeifase zal doormaken en de groeiprognoze voor de Amerikaanse economie een betekenisvolle opwaartse correctie zal ondergaan. De verwachte inflatie blijft intussen binnen een aanvaardbare zone die geen specifieke beleidsmatige ingrepen vereist, behoudens het zeer graduele pad, zoals door de centrale bank initieel werd vooropgesteld, met een tweetal verdere verhogingen van de Amerikaanse beleidsrente.

Dit leidt wel tot de conclusie van een steilere rentecurve vermits de langetermijnrente een nadrukkelijker motivatie heeft voor verdere stijgingen. Gelet op de moderate ontwikkeling van de inflatie-indicatoren lijkt een belangrijk gedeelte van het opwaartse pad van de Amerikaanse rente echter al te zijn afgelegd.

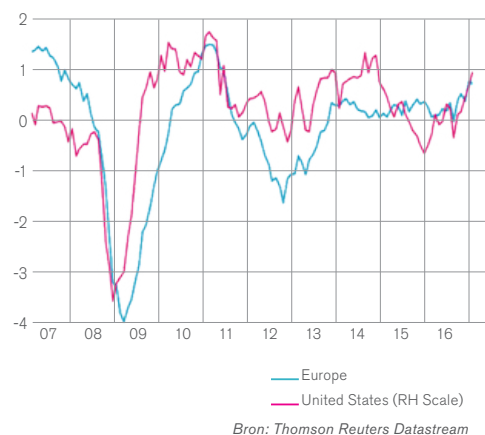
Geïnspireerd door het Chinese en het Amerikaanse industriële herstel in de tweede jaarhelft zijn ook de grondstoffenprijzen aan een klim begonnen, weg van de sterk gedepriëerde koersniveaus waar ze zich in de eerste helft van 2016 nog bevonden. Het ultieme signaal hiertoe werd geleverd door de scherpe terugkeer van de Amerikaanse industriële ISM-cijfers die begin november werden gepubliceerd, in navolging van opeenvolgende CAIXIN-conjunctuurrapporten uit China die onverholen wezen op een verder industrieel herstel van de rode reus. Het herstel van de grondstoffenprijzen biedt opnieuw kansen aan bepaalde groeielanden als Brazilië en Rusland, waarvan de stagnerende economie nu een belangrijke impuls toegediend krijgt. De verwachte bedrijfsresultaten in de BRIC-landen hebben, na een jarenlange daling, een duidelijke trendbreuk ingezet. In Rusland en Brazilië vooral omwille van de bewegingen van de grondstoffenmarkten. In China en India blijken de interne, conjuncturele krachten voldoende om op zich de industriële activiteit tot een hogere graad van rendabiliteit te inspireren.

### Ontwikkeling verwachte bedrijfsresultaten in de BRIC-landen



De verbetering inzake conjuncturele verwachtingen bleef niet beperkt tot onder meer de VS en China maar vond zeker een klankbord in de verwachte economische ontwikkeling binnen de eurozone. De conjunctuurindicator in de eurozone moet nauwelijks onderdoen voor zijn Amerikaanse of Chinese tegenhangers en wijst erop dat de Europese economische groei na een zeer moeizame strijd de bovenhand begint te krijgen, ondanks de opgelegde overheidsbesparingen in diverse lidstaten en de scherp verstrengde kapitaalratio's in de banksector die de kredietverstrekking afremmen en daardoor de monetaire impuls van de ECB afzwakken.

### Evolutie van de conjuncturele prognose inzake industriële activiteit in de VS en de eurozone



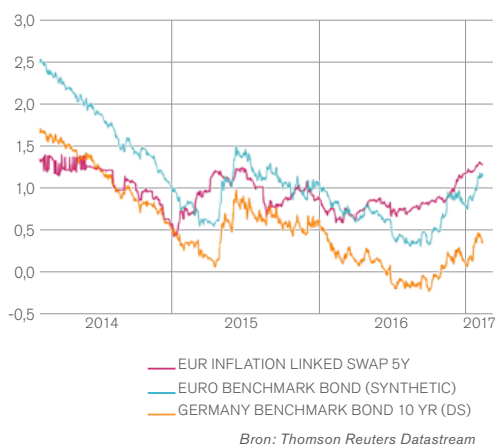
De relatief zwakke conjuncturele data uit de eurozone uit de eerste helft van 2016, in combinatie met de lage inflatiecijfers, het massale *quantitative easing*-programma van de ECB en de nog altijd erg bescheiden groeivoet van de kredieten aan



particulieren en bedrijven dwongen de LT-rente op overheidsobligaties eerst nog naar een historisch dieptepunt, waarbij Duits overheidspapier op 10 jaar gedurende heel de periode tussen juni en oktober 2016 negatieve nominale rendementen vertoonde, terwijl in diezelfde periode ook de gemiddelde reële rente op Europese overheidsobligaties in negatieve regionen vertoefde.

Bij de plotse kering van de conjunctuurparameters en vooral na de scherpe opwaartse bewegingen van de verwachte inflatie (teruggerekend als break-eveninflatie uit inflation linked bonds) vanaf november 2016, spurtten deze rendementen echter naar hogere niveaus, zonder echter al het peil van positieve reële rendementen te bereiken. De politiek van de ECB inzake langetermijnrente was er in het recente verleden voornamelijk op gericht om de inflatie-indicatoren weg te loodsen uit een deflatoir verwachtingspatroon. Vermits de monetaire overheid hierin in belangrijke mate is geslaagd met een verwachte inflatie van ongeveer 1,5 %, mag worden aangenomen dat het quantitative easing-programma niet verder zal verlengd worden. De Europese obligatiemarkten zullen hierop ongetwijfeld anticiperen met lichte renteverhogingen maar gelet op analoge Amerikaanse ervaringen dienaangaande kunnen we ervan uitgaan dat de ECB via een gelijkaardige tapering die markten zal kunnen behoeden voor te abrupte wijzigingen in haar monetaire politiek.

**Duitse langetermijnrente 10 jaar, gemiddelde 10 jaarsrente eurozone en verwachte inflatie in de eurozone**



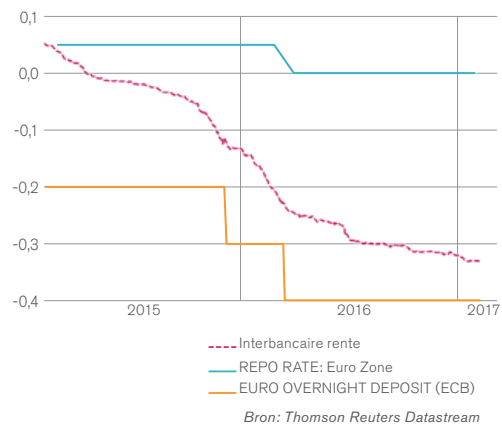
De financiële markten hebben hierop al ten dele geanticipeerd maar vermits de reële rendementen van de meeste lidstaten in de eurozone nog altijd negatief zijn, mag een verdere rentestijging op langetermijnoverheidsobligaties niet worden

uitgesloten. Gelet op het eerder moderate karakter van de stijgingen van de inflatie-indicatoren en de overvloedige liquiditeit in de markten heerst echter het vermoeden dat deze rentestijgingen vooralsnog eerder beperkt zullen blijven.

De recente rentestijgingen in de eurozone die zich in het najaar van 2016 lieten optekenen, verliepen vrij divers tussen de verschillende lidstaten. De benchmark-rente voor overheidsobligaties met een restlooptijd van 10 jaar steeg tussen begin oktober en het einde van het jaar met 30 basispunten in Duitsland, Nederland en Finland, terwijl de tarieven in België, Spanje en Ierland opliepen met 40 basispunten. Omwille van de onzekerheid over de uitslagen van de nakende verkiezingen stegen in Italië en Frankrijk de rentetarieven echter met meer dan 50 basispunten. In het eerste geval wordt deze onzekerheid verder aangescherpt door de verzwakte rendabiliteit van de Italiaanse banksector die de uitbouw van kapitaalbuffers op het niveau van de voorgestelde bancaire normen sterk bemoeilijkt. De Franse positie wordt verder gradueel ondermijnd door het aanhoudende en oplopende tekort op de lopende rekening, in tegenstelling tot de andere lidstaten van de eurozone die wel een (weliswaar soms beperkt) positief saldo kunnen voorleggen.

De KT-beleidsrente van de ECB zal echter nog voor afzienbare tijd laag moeten blijven. De depositorente blijft negatief, met als gevolg dat ook de Europese interbancaire rente negatief zal blijven om zo de financiële instellingen te incentiveren om hun liquide posities aan te wenden in kredietverstrekking en om zode Europese bedrijven van voldoende en gemakkelijk toegankelijke financiering te voorzien.

**Beleidsrente in de eurozone: depositorente, repo-rate en interbancaire tarief op 3 maanden**



De beoogde doelstellingen inzake de groeivoeten van kredieten aan bedrijven en particulieren zijn echter nog niet bereikt. Deels is dat te wijten aan opgelegde besparingen bij diverse overheden om een nieuwe schuldcrisis in de eurozone af te wenden, deels is dit te wijten aan de opgelegde kapitaalverhogingen in de banksector om hiermee het Europese financiële systeem van voldoende risicobuffers te voorzien. De ECB kan echter moed putten uit de recente groeicijfers van diverse kredietvormen waarmee kan worden aangetoond dat de opgelegde monetaire politiek wel degelijk effectief is maar voor een langere periode moet worden volgehouden.

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

2016 start relatief zwak met lage inflatiecijfers in het begin van het jaar, maar met een plotse kentering en het vooruitzicht op een geleidelijk maar doortastend herstel in het najaar.

Zowel Argenta Spaarbank als Argenta Assuranties kunnen in deze context opnieuw goede resultaten publiceren.

### 8.2.1 Impact op Argenta Spaarbank

Door de extreem lage rentes en de goedkope financiering was er in het algemeen een toename van de kredietvraag. Ook bij Argenta was er een hoge hypotheekproductie, zowel in België als in Nederland. Een belangrijk deel hiervan bestaat wel uit herfinancieringen van bestaande hypotheekaanleggen aan lagere rentevoeten.

De eigen beleggingsportefeuille neemt verder af door de focus op (hypothecaire) kredietverlening. Argenta voert zoals altijd een voorzichtig beleggingsbeleid. De diversificatie met leningen aan lokale overheden en vastgoed werd intussen verder uitgebouwd en gerealiseerd.

De tegoeden op zicht- en spaarrekeningen van klanten bleven sterk groeien. Ondanks de lage rentestanden bleef ook de portefeuille termijnproducten stabiel.

Ook de pijler Beleggen kende een verdere groei.

Dit alles leidt tot de volgende algemene vaststellingen:

- De gerapporteerde winst blijft gezond;
- 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 waardoor de kapitaalratio's verder stijgen;
- Ook de liquiditeitsratio's blijven comfortabel.

### 8.2.2 Impact op Argenta Assuranties

Door de lage rentestanden, die sparen op termijn minder aantrekkelijk maken, daalde het incasso bij de levensverzekeringen verder. Toch bleef de portefeuille tak 21-producten in beperkte mate groeien. Bij tak 23-producten is dit zelfs meer uitgesproken.

Om toekomstige uitkeringen te garanderen, herbelegt Argenta Assuranties de ontvangen premies. Deze herbeleggingen gebeuren hoofdzakelijk in vastrentende effecten en (hypothecaire) kredieten.

De Verzekeringsspool van Argenta realiseerde opnieuw een mooie nettowinst. De delta ten opzichte van vorig jaar is in hoofdzaak het gevolg van een terugname van een deel van de vergrijzingsreserve.

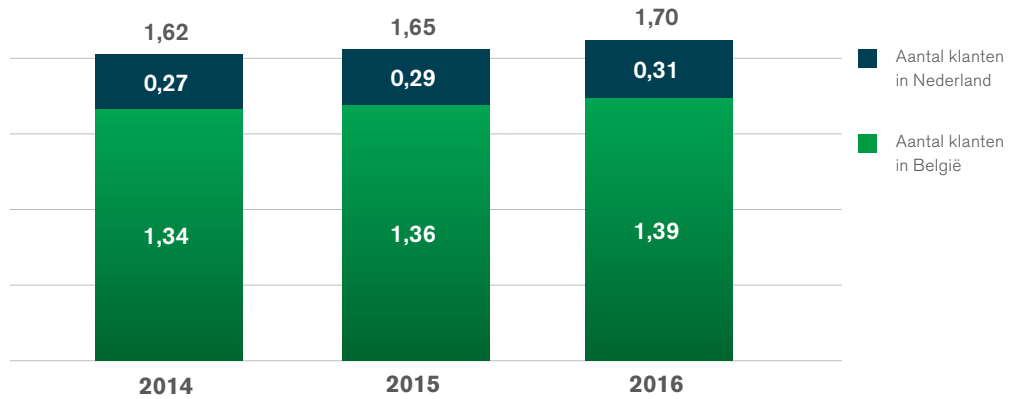
Het rendement op het eigen vermogen is voor Argenta Assuranties zeer gunstig. Door de winstopname in het eigen vermogen kan dat zijn positie verder versterken. Aan de polishouders werd een winstdeling toegekend.

Argenta Assuranties voldoet ruim aan alle solvabiliteitsvereisten. De overstap naar het nieuwe solvabiliteitskader Solvency II met onder meer een uitgebreid ORSA (*Own Risk Solvency Assessment*) en FLAOR (*Forward looking Assessment of Own Risks*) werd succesvol afgerond.

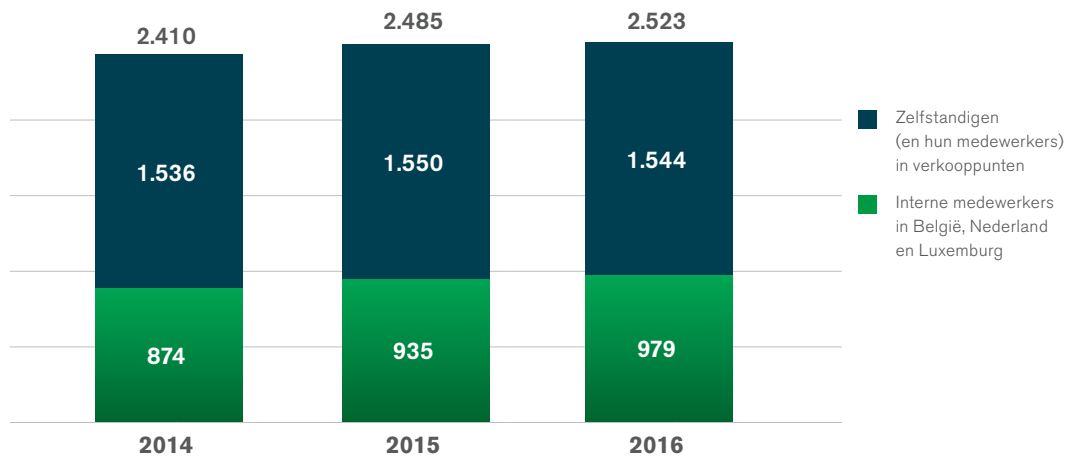


## 9. Kengetallen van Argenta

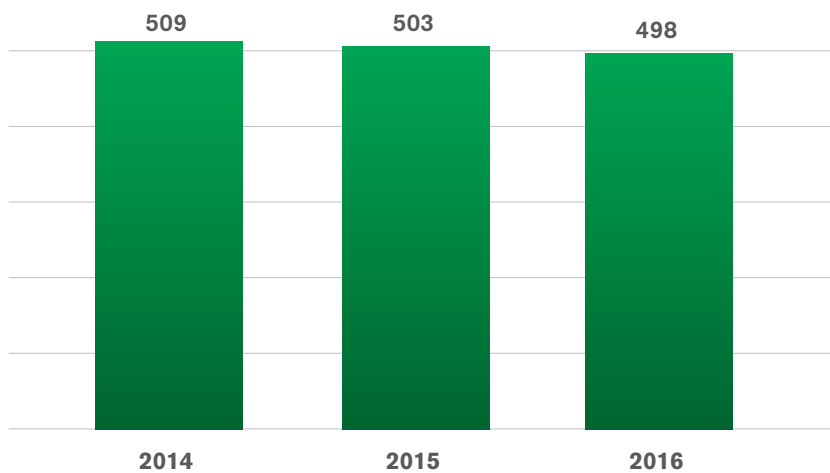
Aantal klanten (in miljoen)



Medewerkers



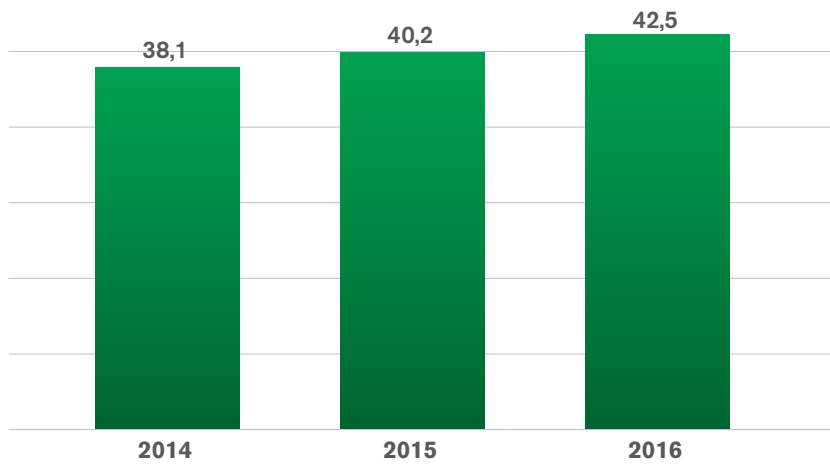
Aantal verkooppunten in België



### Geconsolideerd balanstotaal (in miljard euro)

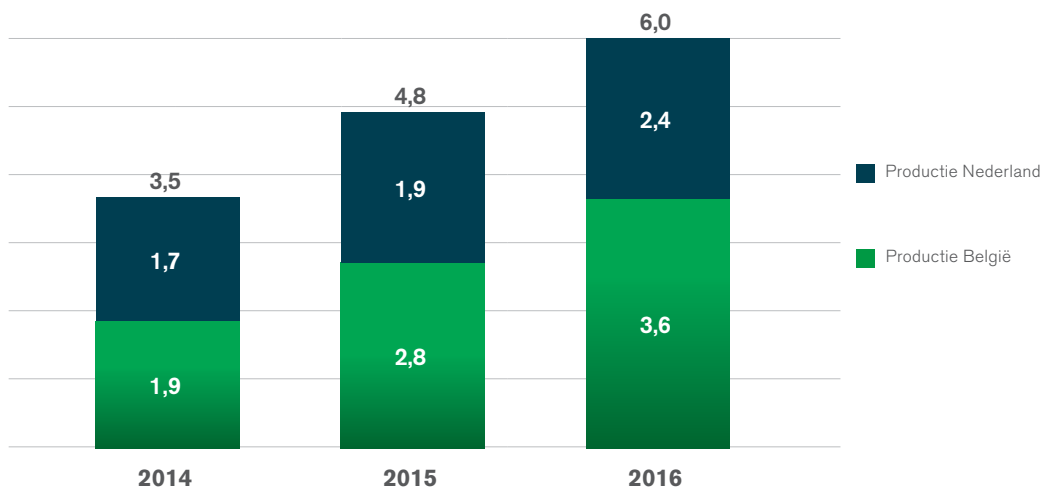


### Gelden onder beheer (in miljard euro)



Omvat ook gelden die niet op balans staan zoals beleggingsfondsen.

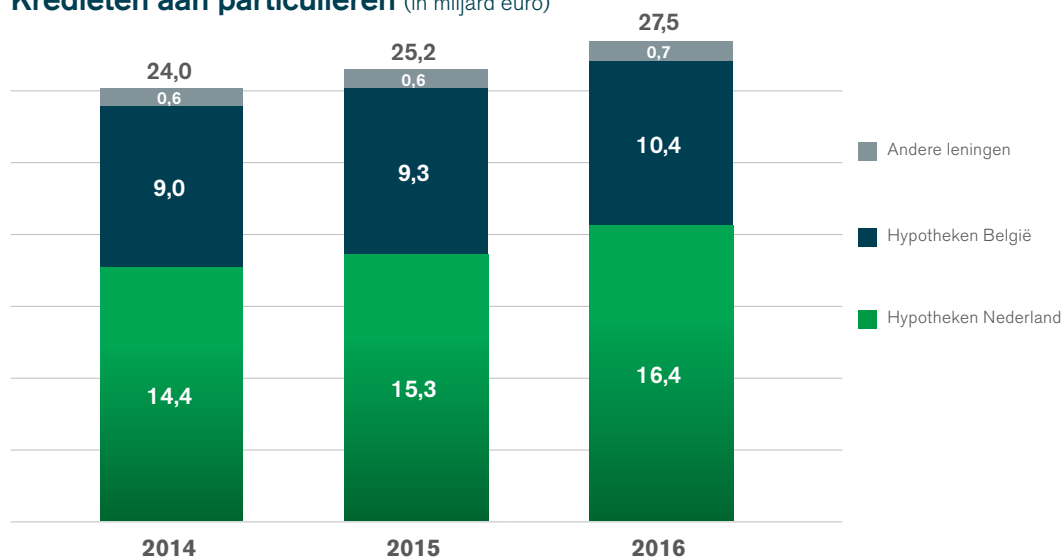
### Productie hypotheek (in miljard euro)



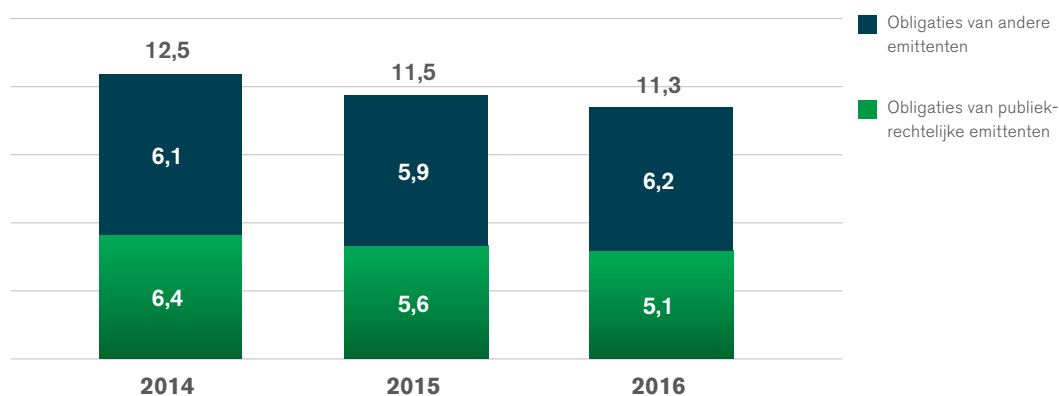
Betreft productie incl. de interne herfinancieringen



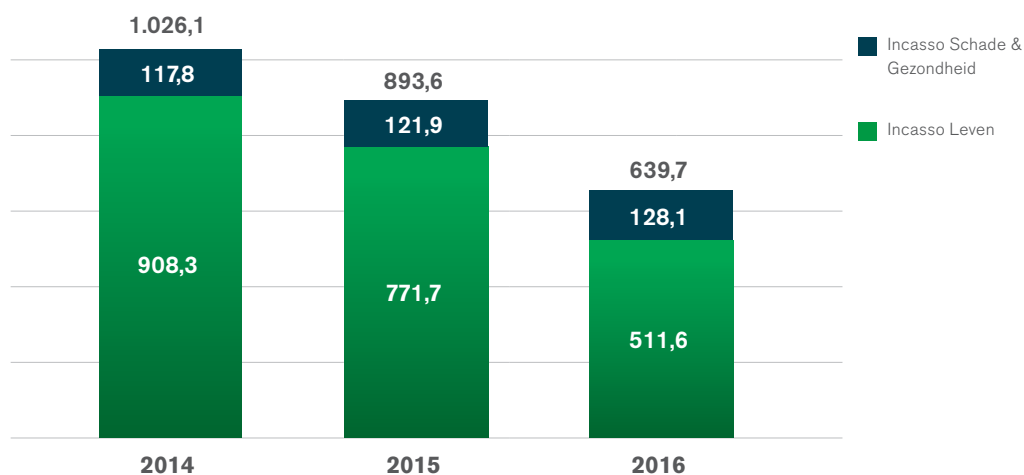
### Kredieten aan particulieren (in miljard euro)



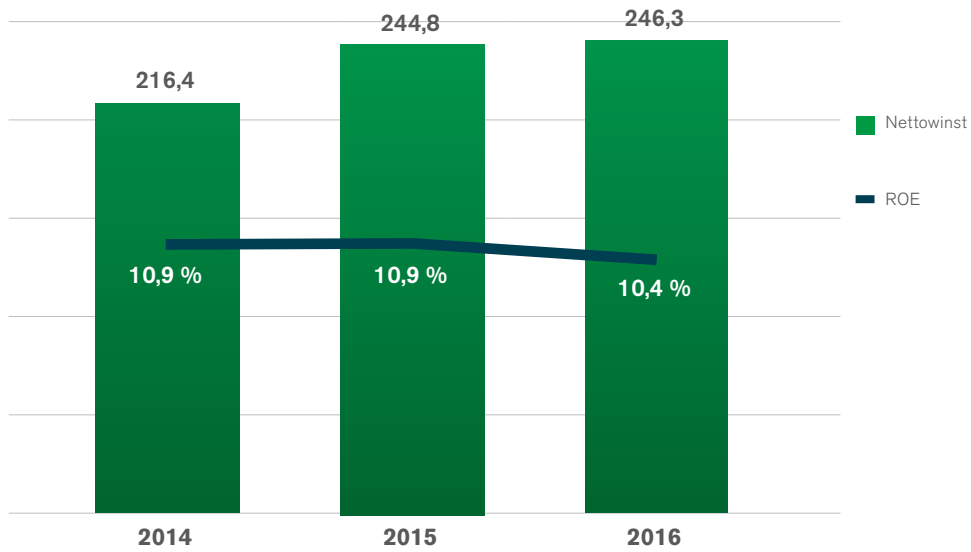
### Obligaties en andere vastrentende effecten in beleggingsportefeuille (in miljard euro)



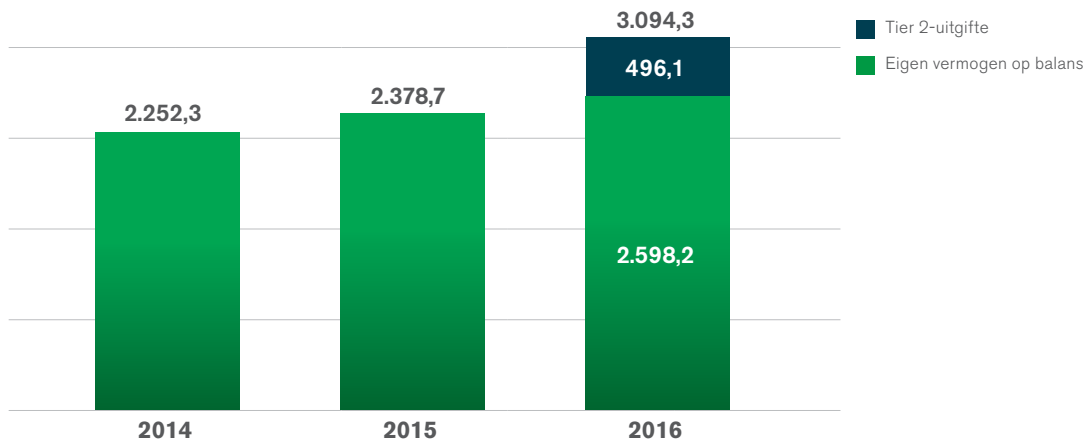
### Incasso verzekeringen (in miljoen euro)



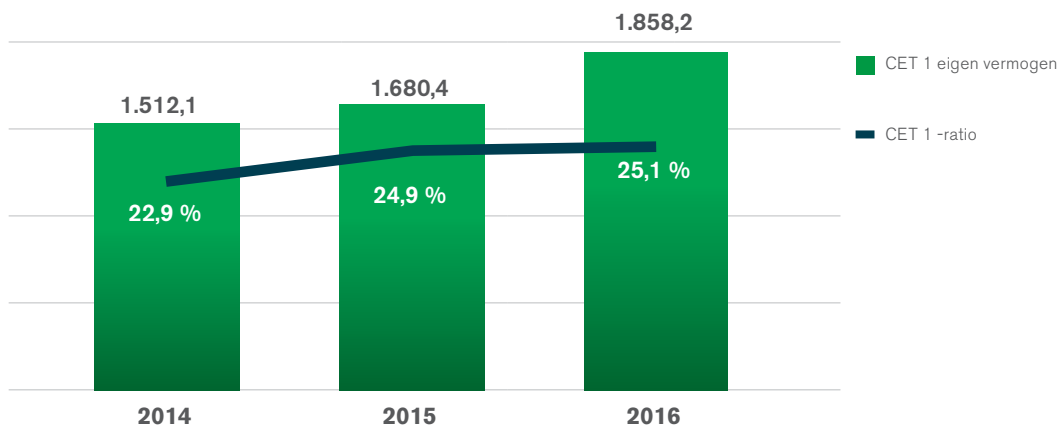
### Nettowinst en ROE (in miljoen euro en %)



### Eigen vermogen (in miljoen euro)

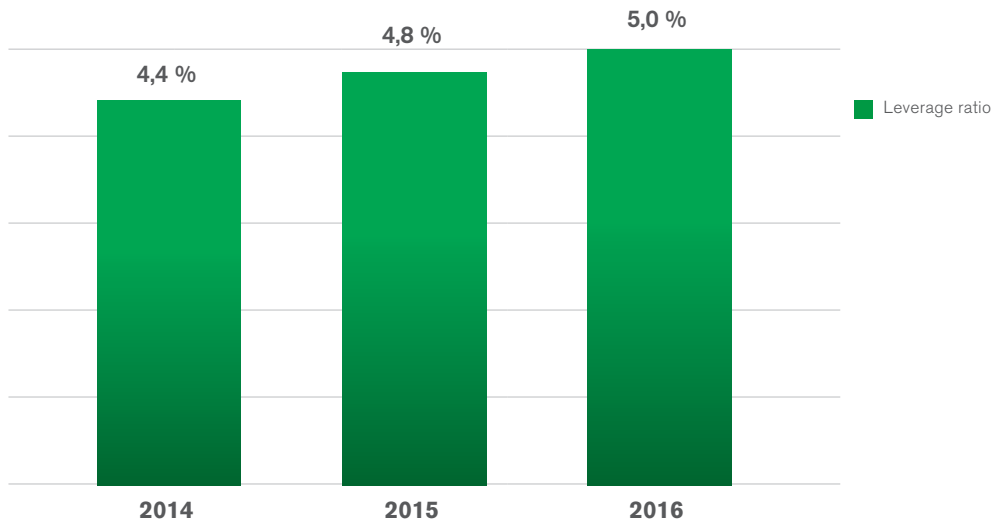


### Common Equity Tier 1 eigen vermogen & ratio (in miljoen euro en %)





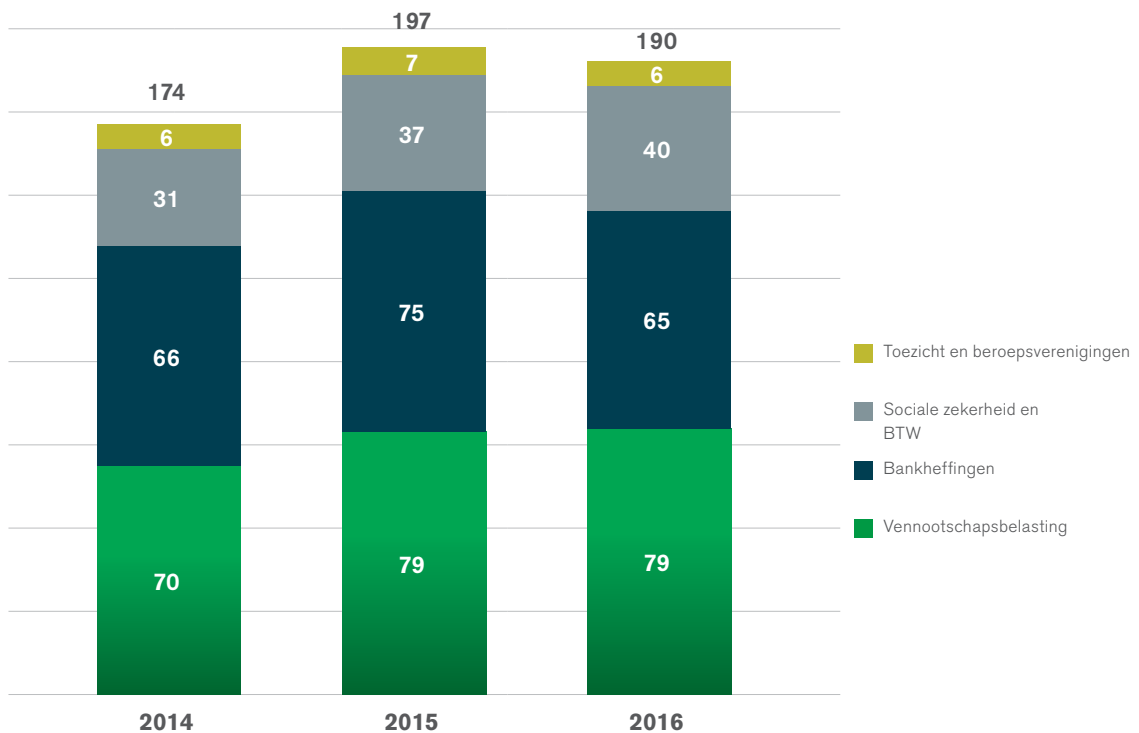
### Leverage ratio (in %)



Dit is de prudentiële leverage ratio volgens Basel III.

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

(in miljoen euro)



De effectieve belastingvoet voor Argenta is 27% exclusief bankheffing en 49% inclusief bankheffing. De bankheffing daalde met 13%.

# 10. Extract jaarrekeningen 2016

## 10.1 Geconsolideerde balans (voor winstbestemming)

Activa	31/12/2015	31/12/2016
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij (centrale) banken	596.288.836	919.220.829
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	28.792.623	9.322.870
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	1.663.260.892	1.838.776.145
Voor verkoop beschikbare financiële activa	10.923.904.558	10.697.092.080
<b>Leningen en vorderingen</b>	<b>25.207.639.780</b>	<b>27.493.503.668</b>
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	21.110.148	3.386.000
Leningen en vorderingen op andere klanten	25.186.529.631	27.490.117.668
Tot einde looptijd aangehouden financiële activa	592.167.023	614.660.002
Derivaten gebruikt ter afdekking	6.078.917	49.455.484
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	304.086.209	310.184.988
<b>Materiële vaste activa</b>	<b>37.754.640</b>	<b>14.502.513</b>
Gebouwen, terreinen, uitrusting	35.557.740	12.510.766
Vastgoedbeleggingen	2.196.899	1.991.747
<b>Goodwill en andere immateriële activa</b>	<b>151.232.596</b>	<b>158.015.549</b>
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Andere immateriële activa	53.082.136	59.865.089
<b>Belastingvorderingen</b>	<b>4.917.452</b>	<b>6.149.310</b>
<b>Activa uit hoofde van verzekerings- en herverzekeringscontracten</b>	<b>6.923.681</b>	<b>6.955.954</b>
<b>Andere activa</b>	<b>221.727.251</b>	<b>174.083.744</b>
Activa aangehouden voor verkoop	0	17.709.200
<b>Totaal activa</b>	<b>39.744.774.458</b>	<b>42.309.632.336</b>



<b>Verplichtingen en eigen vermogen</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>
Deposito's van centrale banken	0	0
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	10.317.361	4.434
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde met waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	1.670.112.392	1.839.774.645
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	32.315.859.295	34.338.350.795
Deposito's van kredietinstellingen	423.244.569	273.689.986
Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen	29.483.028.042	31.548.613.376
In schuldbewijzen belichaamde schulden inclusief kasbons	1.365.883.099	1.209.485.536
Achtergestelde verplichtingen	401.969.253	660.464.000
Andere financiële verplichtingen	641.734.332	646.097.896
Derivaten gebruikt ter afdekking	496.161.248	557.592.276
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	0	0
Voorzieningen	10.406.788	12.050.566
Belastingverplichtingen	167.688.748	162.347.157
Passiva uit hoofde van verzekerings- en herverzekeringscontracten	2.480.318.405	2.593.229.768
Andere verplichtingen	215.188.785	208.085.711
<b>Totaal verplichtingen</b>	<b>37.366.053.023</b>	<b>39.711.435.352</b>
<b>Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders</b>	<b>2.378.693.190</b>	<b>2.598.167.691</b>
Eigen vermogen toewijsbaar aan de minderheidsbelangen	28.246	29.293
Totaal eigen vermogen en minderheidsbelang	2.378.721.436	2.598.196.984
<b>Totaal verplichtingen, minderheidsbelang en eigen vermogen</b>	<b>39.744.774.458</b>	<b>42.309.632.336</b>

## 10.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening

	31/12/2015	31/12/2016
<b>Financiële en exploitatiebaten en -lasten</b>	<b>654.095.729</b>	<b>686.916.886</b>
<b>Netto rentebaten</b>	<b>650.448.199</b>	<b>666.410.810</b>
Rentebaten	1.116.955.132	1.053.001.389
Rentelasten	-466.506.933	-386.590.579
<b>Baten uit dividenden</b>	<b>3.137.361</b>	<b>3.333.497</b>
<b>Netto baten uit provisies en vergoedingen</b>	<b>-38.524.546</b>	<b>-41.664.437</b>
Baten uit provisies en vergoedingen	101.244.464	97.302.330
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-139.769.011	-138.966.767
<b>Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening</b>	<b>25.620.705</b>	<b>12.516.840</b>
<b>Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden</b>	<b>-6.289.693</b>	<b>-7.331.988</b>
<b>Winsten en verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties</b>	<b>6.381.081</b>	<b>4.084.285</b>
<b>Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa</b>	<b>154.985</b>	<b>539.705</b>
<b>Netto technisch resultaat uit verzekeringscontracten</b>	<b>-25.627.048</b>	<b>666.417</b>
Inkomsten uit uitgegeven verzekeringscontracten	355.597.978	375.087.329
Uitgaven met betrekking tot verzekeringcontracten	-381.225.026	-374.420.912
<b>Ander exploitatieresultaat</b>	<b>38.794.685</b>	<b>48.361.757</b>
Baten uit exploitatie	40.920.083	50.240.247
Lasten uit exploitatie	-2.125.398	-1.878.489
<b>Administratiekosten</b>	<b>-299.607.790</b>	<b>-319.935.354</b>
Personeelsuitgaven	-61.996.339	-71.339.284
Algemene en administratieve uitgaven	-237.611.451	-248.596.070
<b>Afschrijvingen</b>	<b>-25.483.552</b>	<b>-27.901.341</b>
Materiële vaste activa	-5.324.927	-6.239.733
Vastgoedbeleggingen	-55.222	-38.883
Immateriële activa	-20.103.403	-21.622.725
<b>Opname en terugname van voorzieningen</b>	<b>3.301.249</b>	<b>-1.643.778</b>
<b>Bijzondere waardeverminderingen</b>	<b>-1.852.613</b>	<b>-753.756</b>
Voor verkoop beschikbare financiële activa	-4.034.778	4.212.714
Leningen en vorderingen	2.182.165	-4.966.470
Goodwill	0	0
<b>Resultaat op activa aangehouden voor verkoop</b>	<b>0</b>	<b>-3.710.057</b>
Resultaat voor belastingen	330.453.023	332.972.600
Winstbelastingen	-85.634.048	-86.624.091
<b>Nettoresultaat</b>	<b>244.818.975</b>	<b>246.348.509</b>
Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders	244.817.798	246.347.347
Nettoresultaat minderheidsbelangen	1.176	1.161



## 10.3 Geconsolideerd totaal resultaat

Toelichting 'andere elementen van het totaalresultaat'	31/12/2015	31/12/2016
<b>Nettoresultaat</b>	<b>244.818.975</b>	<b>246.348.509</b>
<b>Toewijsbaar aan de aandeelhouders</b>	<b>244.817.798</b>	<b>246.347.347</b>
<b>Minderheidsbelangen</b>	<b>1.176</b>	<b>1.161</b>
<b>Andere elementen van het totaalresultaat die later geherclassificeerd kunnen worden naar de winst- en verliesrekening</b>		
Herwaardering tegen reële waarde	-77.843.851	2.832.592
voor verkoop beschikbare financiële activa	-120.507.453	-266.282
uitgestelde belastingen	42.663.602	3.098.874
Kasstroomafdekking	-549.433	299.086
reële waarde afdekkinginstrument	-732.577	398.781
uitgestelde belastingen	183.144	-99.695
<b>Totaal andere elementen van het totaalresultaat</b>	<b>-78.393.284</b>	<b>3.131.678</b>
<b>Totaalresultaat</b>	<b>166.425.691</b>	<b>249.480.186</b>
<b>Toewijsbaar aan de aandeelhouders</b>	<b>166.424.772</b>	<b>249.479.014</b>
<b>Minderheidsbelangen</b>	<b>918</b>	<b>1.172</b>



**Rechtstaand van links naar rechts:**

**Dirk Van Rompuy, Ann Brands, Geert Ameloot, Jan Cerfontaine,  
Carlo Henriksen, Marc Lauwers, Gert Wauters, Walter Van Pottelberge,  
Bart Van Rompuy, Anne Coppens, Geert Van Hove, Emiel Walkiers**

**Zittend van links naar rechts:**

**Raf Vanderstichele, Elke Vanderhaeghe, Marie Claire Pletinckx,  
Cynthia Van Hulle**

# 11. Corporate governance

## 11.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta

De raden van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en de overige vennootschappen van Argenta zijn structureel op een vergelijkbare manier samengesteld. Zij omvatten altijd:

- 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. Leden van de raad van bestuur zijn uitsluitend natuurlijke personen.

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

Voor bestuurders geldt een leeftijdsgrens:

- uitvoerende bestuurders zijn van rechtswege ontslagnemend wanneer zij de volle leeftijd van 65 jaar bereiken. Deze leeftijd wordt met één resp. twee jaar verhoogd in functie van de wettelijke pensioenleeftijd van de betrokken bestuurder;
- 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 blijken geven. Zij moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in artikel 526ter van het Wetboek van vennootschappen.

De raden van bestuur van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, 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 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

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 Argenta Groep.

Met het oog op een passende vertegenwoordiging van Argen-Co, de coöperatieve vennootschap van kantoorhouders en klanten van Argenta, die een kapitaaldeelname van 13,19 % in Argenta Bank- en Verzekeringsgroep aanhoudt, werd Cynthia Van Hulle aangesteld als bestuurder van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, van Argenta Spaarbank en van Argenta Assuranties. Cynthia Van Hulle zetelt tevens 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 11.2 en 11.3) is gedocumenteerd in het Governancememorandum.

### 11.1.1 Vergaderingen van de raden van bestuur

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties beschikken elk over een eigen raad van bestuur. Deze vergaderden in 2016 elf keer over diverse relevante onderwerpen.

### 11.1.2 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 prestatie en de prestatie van de individuele bestuurders. Tijdens het jaar 2016 vond op initiatief van het benoemingscomité een extern gefaciliteerde evaluatie van de werking van de raad van bestuur, de binnen de raad opgerichte comités en de individuele bestuurders plaats. Het benoemingscomité heeft op basis van de bevindingen van de evaluatie aanbevelingen geformuleerd aan de raad van bestuur.

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 en om in lijn te zijn met de prudentiële verwachtingen ter zake). 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 klanten.





## 11.1.3 Samenstelling van de raden van bestuur

	Argenta Groep	Argenta Spaarbank	Argenta Assuranties	Argenta-Life Nederland <sup>(1)</sup>	Argenta Asset Management	Argenta-Fund Argenta Fund of Funds
<b>Voorzitter:</b>						
Jan Cerfontaine						
Stefan Duchateau						
Johan Heller <sup>(2)</sup>						
Marc Lauwers						
<b>Leden:</b>						
Geert Ameloot						
Ann Brands <sup>(3)</sup>						
Anne Coppens						
Stefan Duchateau						
Edmond Es <sup>(4)</sup>						
Adriaan Frijters						
Carlo Henriksen <sup>(5)</sup>						
Ben Knüppe						
Marc Lauwers <sup>(6)</sup>						
Marie Claire Pletinckx <sup>(5)</sup>						
Dirk Van Dessel <sup>(9)</sup>						
Cynthia Van Hulle						
Walter Van Pottelberge <sup>(5)</sup>						
Bart Van Rompuy <sup>(7)</sup>						
Dirk Van Rompuy <sup>(8)</sup>						
Raf Vanderstichele <sup>(5)</sup>						
Emiel Walkiers						
Michel Waterplas						
Gert Wauters						

<sup>(1)</sup> In de Nederlandse vennootschapswetgeving wordt het toezichtsorgaan aangeduid met de term raad van commissarissen. Voor Argenta-Life Nederland is de governance uitgewerkt conform de nationale regelgeving. Met ingang van 1 februari 2016 werden de heren A.L.C. Frijters en B.F.M. Knüppe tot commissaris aangesteld. Alle leden zijn door de DNB getoetst op de regels van "fit & proper".

<sup>(2)</sup> Johan Heller heeft zijn mandaat als bestuurder van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank, Argenta Asset Management en Argenta Assuranties neergelegd op de algemene vergadering van 29 april 2016. Hij blijft wel zijn mandaat uitoefenen van commissaris bij Argenta-Life Nederland.

<sup>(3)</sup> Benoemd met ingang van 9 november 2016 - Argenta Assuranties / 6 januari 2017 - Argenta Spaarbank.

<sup>(4)</sup> Aan het mandaat van de heer Edmond Es werd een einde gesteld per 1 september 2016 omdat hij vanaf dan deelneemt aan de dagelijkse leiding van ALN (zie 11.4.2).

<sup>(5)</sup> Zetelend als onafhankelijk bestuurder.

<sup>(6)</sup> Benoemd met ingang van 1 september 2016.

<sup>(7)</sup> Op de algemene vergadering van 29 april 2016 heeft het mandaat van Raco bvba, met als vaste vertegenwoordiger Bart Van Rompuy, een einde genomen en met ingang van 30 april 2016 zetelt de heer Bart Van Rompuy in persoonlijke naam.

<sup>(8)</sup> Op de algemene vergadering van 29 april 2016 heeft het mandaat van Advaro bvba, met als vaste vertegenwoordiger Dirk Van Rompuy, een einde genomen en met ingang van 30 april 2016 zetelt de heer Dirk Van Rompuy in persoonlijke naam.

<sup>(9)</sup> Het mandaat van de heer Dirk Van Dessel werd op 23 januari 2017 beëindigd.

#### 11.1.4 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 2016, 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 klanten 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 uit een door de respectievelijke algemene vergaderingen vastgestelde vaste bezoldiging en een bijkomende vergoeding per bijgewoonde bijeenkomst van de raad. Beide zijn dezelfde voor alle onafhankelijke bestuurders en bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen.

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

De voorzitter van de respectievelijke raden van bestuur heeft een vaste bezoldiging die verschilt van de vergoeding van de andere niet-uitvoerende bestuurders. Hij geniet geen bijkomende vergoedingen per bijgewoonde bijeenkomst van de raad of comité.

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

Naast de vaste jaarvergoeding geniet de voorzitter van de raad ook de voordelen van een IPT (Individuele Pensioenstoezegging).

De samenstelling van en de taakverdeling binnen de directiecomités van de drie kernvennootschappen van Argenta (Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, 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 2016 bedroeg het basissalaris van Johan Heller (CEO van Argenta en voorzitter van de directiecomités van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties), wiens mandaat een einde nam op 29 april 2016, een vergoeding van van 167.262 euro. Dit is een stijging van 11,30 % ten opzichte van 2015.



Marc Lauwers startte als CEO van Argenta en voorzitter van de directiecomités van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Zijn basissalaris bedraagt 600.000 euro (op jaarbasis), of 11,29 keer de mediaan van de lonen bij Argenta.

De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid bedroeg voor Johan Heller 26.508 euro tot einde mandaat en voor Marc Lauwers 31.157 euro.

In 2016 bedroeg de totale directe bezoldiging van de uitvoerende bestuurders / directiecomitéleden van de Argenta Groep, exclusief die van de CEO, 1.325.045 euro.

De bijdrage voor de groepspolissen aanvullend pensioen en arbeidsongeschiktheid voor de directiecomitéleden, exclusief die van de CEO, bedroeg 214.325 euro.

De mediaan van het basissalaris binnen Argenta Bank- en Verzekeringsgroep in 2016 bedraagt 53.138,07 euro. De mediaan van de loonstijging ten opzichte van 2015 bedraagt 3,11 %.

Er werden in 2016 opzegvergoedingen aan leden van het directiecomité uitbetaald voor een totaal bedrag van 656.130 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.

Onder zware fout in de zin van deze bepaling wordt begrepen een ernstige inbreuk, tekortkoming of nalatigheid door de bestuurder op de verplichtingen voortvloeiend uit, met betrekking tot of met nadelige gevolgen voor het mandaat, en die tot gevolg heeft dat het voor de uitoefening van het mandaat noodzakelijke vertrouwen van de vennootschap in de bestuurder niet langer kan behouden worden.

Voor meer informatie verwijzen wij naar het Governancememorandum van Argenta.

### 11.1.5 Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

De bestuurders hebben bevestigd 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 Argenta 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 en niet-uitvoerend bestuurder.
2. Walter Van Pottelberge heeft externe mandaten in:
  - Capricorn Venture Partners, met maatschappelijke zetel te 3000 Leuven, Lei 19/1, naamloze vennootschap, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder;
  - Ethias Gemeen Recht, met maatschappelijke zetel te 4000 Luik, Rue des Croisiers 24, onderlinge verzekeringsvereniging, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder.

3. Marie Claire Pletinckx heeft externe mandaten in:

- Alpha Insurance, met maatschappelijke zetel te 1040 Brussel, Nervierslaan 85, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder;
- Patronale Life, met maatschappelijke zetel te 1040 Brussel, Belliardstraat 3, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder (dit mandaat werd beëindigd per 7 juni 2016).

4. Emiel Walkiers heeft externe mandaten in:

- Tramonto commanditaire vennootschap op aandelen, met maatschappelijke zetel te 2000 Antwerpen, Maarschalk Gerardstraat 11, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als uitvoerend bestuurder;
- Moore Stephens Audit BV 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 niet-uitvoerend 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 niet-uitvoerend bestuurder;
- Warehouses De Pauw, met maatschappelijke zetel te 1861 Meise, Blakebergen 15, commanditaire vennootschap op aandelen, genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder;

- Argenta Coöperatieve, met maatschappelijke zetel te Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen, coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, niet genoteerd op een gereglementeerde markt, als niet-uitvoerend bestuurder.

## 11.2 Auditcomités en risicocomités

### 11.2.1 Governance

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

### 11.2.2 Samenstelling

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

- Raf Vanderstichele\* (voorzitter)
- Carlo Henriksen\*
- Walter Van Pottelberge\*
- Bart Van Rompuy
- Emiel Walkiers

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

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

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 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)
- Walter Van Pottelberge\*
- Bart Van Rompuy
- Emiel Walkiers (heeft ontslag genomen op 20/12/2016)

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

De voorzitter Marie Claire 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.

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

- Marie Claire Pletinckx\* (voorzitter)
- Jan Cerfontaine
- Emiel Walkiers

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

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.

## 11.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité

### 11.3.1 Governance

Binnen Argenta is één remuneratiecomité actief. Het is opgericht in de schoot van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. 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 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt.

Het remuneratiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep vergaderde in 2016 vier 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 incentiveringsprogramma's binnen de Argenta Groep en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor jaarlijks ook de compliance van het verloningsgedrag van de Argenta 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 maandelijks 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. Beoogd worden medewerkers wier beroepswerkzaamheden het risicoprofiel van een instelling materieel beïnvloeden. 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 6 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).

Binnen Argenta is één benoemingscomité actief. Het is opgericht in de schoot van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Op grond van een daartoe door de toezichthouder verleende derogatie functioneert het op groepsniveau.

Er worden geen afzonderlijke benoemingscomités opgericht binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties.

Het benoemingscomité heeft als taak de raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep bij te staan en te adviseren in het opnemen van hun verantwoordelijkheden en het treffen van de noodzakelijke beslissingen inzake de samenstelling, de structuur en de werking van de raad en van het directiecomité.

Het comité overziet daartoe de prestaties van de raden van bestuur en de directiecomités van de vennootschappen van de Argenta Groep, evenals de individuele leden ervan en bereidt de planning van de opvolging binnen de beide organen voor.

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

In 2016 heeft het comité de leiding genomen bij de evaluatie van de werking van de raad van bestuur, de binnen de raad opgerichte comités, en de individuele leden ervan. Het comité heeft aan de raad zijn bevindingen hieromtrent gerapporteerd, net als een aantal aanbevelingen gedaan.

Het comité heeft tevens de leiding genomen bij de invulling van de opengevallen mandaten van CEO en COO en terzake kandidaten voorgedragen.

### 11.3.2 Samenstelling

De volgende niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep zetelen in het remuneratiecomité:

- Walter Van Pottelberge\*, tevens voorzitter van het benoemingscomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep;
- 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, in de persoon van Jan Cerfontaine, voorzitter van de raad.

De volgende niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep zeten in het benoemingscomité:

- Walter Van Pottelberge\*, tevens voorzitter van het remuneratiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep;
- Jan Cerfontaine;
- Dirk Van Rompuy;
- Bart Van Rompuy.

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

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.

## 11.4 Directiecomités van Argenta

### 11.4.1 Governance

Het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep 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 waaronder de ontwikkeling, goedkeuring en regelmatige update van de missie, visie en waarden met betrekking tot economische, sociale en milieu gerelateerde thema's.

Het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bestaat uit een directievoorzitter (CEO – chief executive officer), een financieel 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.

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

Op het niveau van de directiecomités werd daartoe besloten om:

- de opdrachten van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, en de beide operationele vennootschappen van de Argenta Groep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties, zuiverder te verdelen;
- de opdracht van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep te beperken tot de groepsaansturing, de tweedelijnscontrolefuncties en human resources;
- de samenstelling van het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep te behouden op drie posities (CEO / CFO / CRO);
- alle direct aan de bedrijfsactiviteit van het bankieren / verzekeren verbonden functies 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 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep 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 blijken te hebben gegeven van leidinggevende kwaliteiten.

Op de algemene vergadering van 29 april 2016 heeft Johan Heller zijn mandaat als CEO neergelegd. Hij werd met ingang van 1 september 2016 opgevolgd door Marc Lauwers.

Op 9 november 2016 werd Ann Brands aangesteld tot COO.





11.4.2 Samenstelling directiecomités, directie, leiding en gedelegeerd bestuurders

	Argenta Groep	Argenta Spaarbank	Argenta Spaarbank Bijkantoor	Argenta Assuranties	Argenta-Life Nederland	Argenta Asset Management
<b>Voorzitter:</b>						
Johan Heller <sup>(1)</sup>						
Marc Lauwers <sup>(2)</sup>						
Erik Schoepen <sup>(3)</sup>						
Gregory Ferrant <sup>(4)</sup>						
Marinka van der Meer						
<b>Leden:</b>						
Geert Ameloot						
Gert Wauters						
Dirk Van Dessel <sup>(5)</sup>						
Anne Coppens						
Ann Brands <sup>(6)</sup>						
Peter Verberne (ad interim)						
Dietrich Heiser <sup>(7)</sup>						
Michel Waterplas						
Edmond Es <sup>(8)</sup>						

- <sup>(1)</sup> Johan Heller heeft zijn mandaat als voorzitter van het directiecomité van Argenta Groep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties neergelegd op de algemene vergadering van 29 april 2016.
- <sup>(2)</sup> Aangesteld met ingang van 1 september 2016.
- <sup>(3)</sup> Aan het mandaat van de heer Erik Schoepen werd een einde gesteld op 15 september 2016.
- <sup>(4)</sup> Aangesteld met ingang van 16 september 2016.
- <sup>(5)</sup> Het mandaat van de heer Dirk Van Dessel werd op 23 januari 2017 beëindigd.
- <sup>(6)</sup> Benoemd met ingang van 9 november 2016 - Argenta Assuranties / 5 januari 2017 - Argenta Spaarbank.
- <sup>(7)</sup> Aan het mandaat van de heer Dietrich Heiser werd een einde gesteld op 31 augustus 2016.
- <sup>(8)</sup> Aangesteld met ingang van 1 september 2016.

Directiecomité 2017



V.l.n.r.: Gert Wauters, CRO; Geert Ameloot, CFO; Anne Coppens, CCO; Marc Lauwers, CEO; Ann Brands, COO en Geert Van Hove, CIO.

## 12. Argenta en duurzaamheid

### 12.1 Uitgangspunten voor het duurzame beleid van Argenta (GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47)

#### 12.1.1 Missie, visie en strategie van Argenta

Lang voor het een modewoord werd, was de term "duurzaamheid" organisch verbonden met de werking van Argenta. Argenta is er al jaren van overtuigd dat duurzaamheid, of zorg voor mens, milieu en maatschappij, resulteert in stabiele en betere bedrijfsresultaten, gelukkige werknemers, een gezonde ontwikkeling. Er werd van nature uit organisch in duurzame termen gedacht en gehandeld zonder grote theorieën of verslagen.

Dit alles blijkt uit de missie van Argenta (zie hoger hoofdstuk 2).

Ook de visie van Argenta reflecteert de inherente duurzaamheid: "Argenta wil een sterke en onafhankelijke bank-verzekeraar zijn met een uitstekende klantenservice en een duurzame relatie met zijn aandeelhouders, zelfstandige kantoorhouders, medewerkers en partnerleveranciers. 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 kantoorhouders, maar ook digitaal met een aanbod van bank- en verzekeringsproducten op maat van gezinnen en particulieren. In Nederland gebeurt de distributie digitaal en via zelfstandige partnerleveranciers. Daarbij ligt de focus op sparen en woonkredieten.

De duurzame strategie van Argenta richt zich traditioneel naar de verschillende stakeholders:

#### Strategie naar klanten toe: financieel gezond leven

Argenta wil particulieren en gezinnen bijstaan om financieel gezond te leven, nu, maar ook op lange termijn. Elke klant heeft recht op een basisaanbod van diensten, bestaande uit mobiel- en internetbankieren en een hoge mate van self-service. Betaaldiensten en effectenbewaring zijn gratis. Daarnaast biedt Argenta eenvoudige, eerlijke en aantrekkelijke bank- en verzekeringsoplossingen aan tegen een gunstige prijs-kwaliteitverhouding. Argenta biedt ook duurzame beleggingsproducten aan waarbij de impact op mens, milieu en maatschappij expliciet mee in overweging wordt genomen.



#### Strategie naar 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 om de volgende vier kerncompetenties na te streven: samenwerken, klantgericht werken, resultaatgedreven handelen en zelfontwikkeling intensifiëren. De afdeling O&T onderneemt hier verschillende stappen (zie hoger 5.2.1).

#### Strategie naar kantoorhouders toe:

Een net met zelfstandige kantoorhouders is een echte meerwaarde voor Argenta omdat zij vanuit hun ondernemerschap de lokale economie aanzwengelen, omdat ze bouwen aan een professioneel team dat klanten degelijk adviseert, omdat ze de moed hebben om zich te laten challengen op doelstellingen en klantenbenadering, omdat ze constructief en creatief weten in te spelen op de strategische lijnen die de bank uitzet. En voor die inspanningen worden ze correct vergoed waardoor de relatie tussen de bank en haar netwerk een win/win relatie blijft. Hierdoor gaan kantoren ook vaak over van generatie op generatie.



**Strategie naar aandeelhouders toe: een duurzame relatie**

Argenta kan al 60 jaar rekenen op de loyaliteit van dezelfde familiale meerderheidsaandeelhouder, Investar. De tweede aandeelhouder is Argen-Co, een erkende coöperatieve vennootschap. Coöperatief ondernemen is een vorm van duurzaam ondernemen, van welvaartscreatie en inkomensvorming. Een vennoot van een coöperatie doet dat samen met gelijkgezinden. Bij Argen-Co zijn dat allen klanten en kantoorhouders van Argenta. Zowel Investar als Argen-Co zien hun aandeelhouderschap als een langetermijnrelatie.

**12.1.2 Materiële onderwerpen en stakeholdersconsultatie (GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47)**

**Argenta in dialoog met zijn stakeholders**

In 2015 organiseerde Argenta een uitgebreide stakeholdersconsultatie: 4.475 stakeholders (klanten, kantoorhouders, medewerkers,

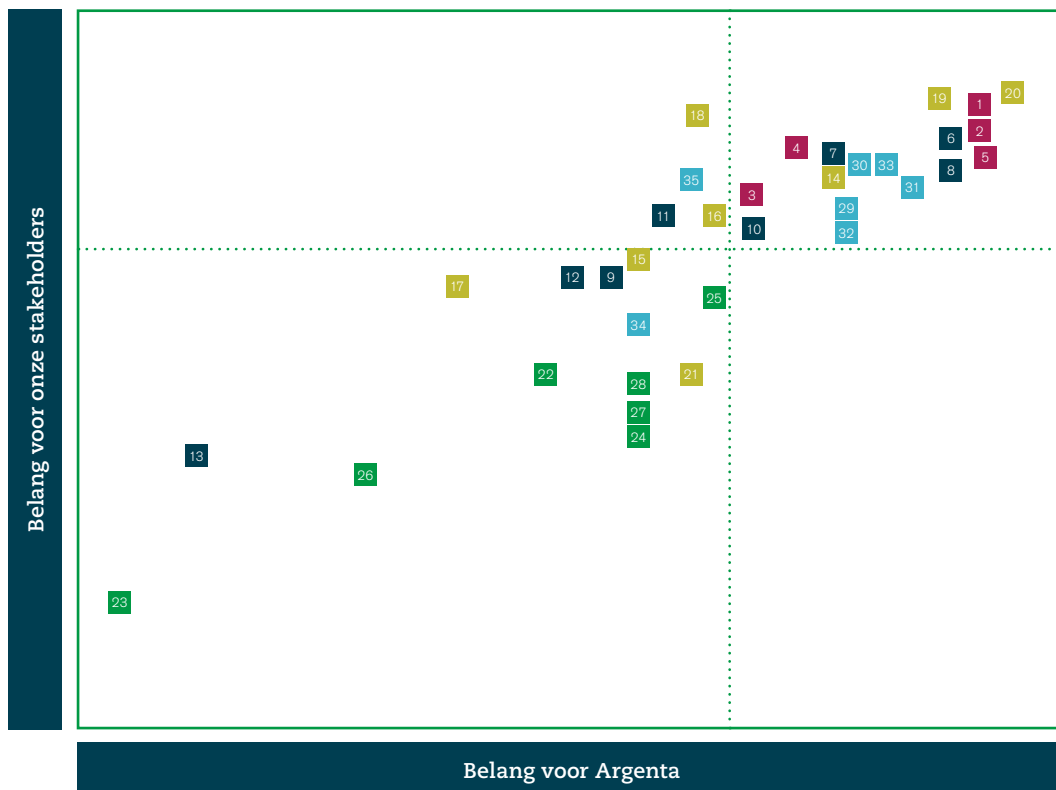
aandeelhouders, bestuurders en organisaties met focus op duurzaamheid) hebben hier aan meegewerkt. In de bevraging werd het belang van de volgende vijf thema's gepeild:

- Ethiek en integriteit
- Verantwoordelijkheid voor de cliënten
- Verantwoordelijkheid voor de medewerkers
- Economische verantwoordelijkheid
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Elk hoofdthema werd verder uitgewerkt in deelt thema's (35) die de respondenten moesten beoordelen op relevantie en belang. De resultaten van de bevraging werden visueel weergegeven in de materialiteitsmatrix. Deze materiële onderwerpen zullen aangehouden worden als referentiekader en van toepassing zijn voor alle entiteiten binnen Bank- en Verzekeringsgroep Argenta.



Materialiteitsmatrix Argenta Bank- en Verzekeringsgroep



Er werden geen materiële onderwerpen geïdentificeerd waarbij Argenta heeft bijgedragen aan een negatieve impact. De thema's in het kwadrant rechtsboven worden als zeer belangrijk beschouwd door alle bevroegde stakeholders. Deze thema's komen prioritair aan bod in het duurzaamheidsactieplan 2016-2020.

#### **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



### 12.1.3 Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen

De laatste decennia groeide er wereldwijd een steeds intensere bekommernis om de toekomst van onze planeet en haar bevolking. Er ontstonden diverse initiatieven om duurzaamheid in kaart te brengen en om duurzame acties te identificeren en uit te werken. Duurzaamheid wordt duidelijker omschreven en er worden globale normen opgesteld. De Verenigde Naties hebben zich met de 2030 Agenda voor Duurzame Ontwikkeling geëngageerd om onze planeet en maatschappij op een duurzame manier verder te ontwikkelen. Dit referentiekader maakt het gemakkelijker om duurzaamheidsacties te definiëren en uit te voeren.

De 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen zijn universeel voor alle landen en voor alle mensen. Ze worden wereldwijd aanvaard als referentiekader voor alle initiatieven rond duurzaamheid. De doelstellingen omvatten economische, sociale, politieke en ecologische aspecten van duurzaamheid.

Elke burger, overheid, bedrijf, school of organisatie kan zijn steentje bijdragen.



De 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen kunnen onderverdeeld worden in vijf grote thema's: mensen, planeet, welvaart, vrede en partnerschap, hieronder weergegeven in de cirkel. Deze pijlers zijn van cruciaal belang voor de mensheid en de planeet. De vijfde pijler 'partnerschap' is vrij recent en duidt vooral op de samenwerking tussen organisaties, bedrijven, banken, NGO's, scholen, universiteiten, overheden. Zij spelen een belangrijke

rol bij het communiceren over de doelstellingen en het realiseren ervan. De vijfde pijler maakt ook duidelijk dat niemand er alleen voor staat en dat er via partnerships een versterkend effect kan gerealiseerd worden.

Op [www.sdgs.be](http://www.sdgs.be) is erg uitgebreide informatie over de duurzaamheidsdoelstellingen te vinden.



## 12.2 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020

In het jaarverslag van 2015 werd uitgebreid gerapporteerd over de realisaties van het duurzaamheidsactieplan 2013-2015. De vooropgestelde doelstellingen werden dankzij de permanente inzet van vele werknemers gerealiseerd.

Intussen heeft Argenta een opvolger van dit actieplan uitgewerkt op basis van de stakeholdersbevraging (zie hoger). Duurzaamheid maakt immers deel uit van een continu verbeterproces bij Argenta.

Heel wat actiepunten zijn al opgenomen in de dagelijkse activiteiten van Argenta.

Voor een aantal andere punten zal Argenta via het duurzaamheidsactieplan de komende jaren extra inspanningen leveren.

Het doel is dat Argenta op steeds meer vlakken beantwoordt aan de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen en op die manier bijdraagt aan het globale actieplan 'Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling'. De algemene betrokkenheid van alle stakeholders toont aan dat iedereen effectief deel kan uitmaken van meer duurzaamheid.



### Medewerkers

- Diversiteit
- Gelijke kansen
- Talentontwikkeling
- Tevredenheid medewerkers

#### Voltooide en jaarlijks recurrente acties

- Integreren van **diversiteit** en **gelijke kansen** in aanwerving, evaluatie en andere HR processen
- Aanbieden van een opleidingsprogramma en ontwikkelen van een **talentplan** voor werknemers
- Uitvoeren van een jaarlijks **MOO (Medewerkers Opinie-Onderzoek)** en opstellen van actiepunten op basis hiervan
- Bevorderen van **integratie** van nieuwe medewerkers door een onthaaldag, waarop ook de Argenta cultuur aan bod komt, activiteiten van het Argenta Vernieuwend Netwerk

- Duurzaamheidsbewustzijn nog meer stimuleren
- Maatschappelijk engagement
- Welzijn voor medewerkers
- Promotie thuiswerk

Te voltooien acties 2020	Deadline
● Uitwerken van duurzaamheidsacties in samspraak met alle medewerkers	jaarlijks
○ In kaart brengen en aanmoedigen van <b>sociaal engagement</b> bij medewerkers	31/12/19
● Aandacht voor <b>welzijn</b> van de medewerkers via de projecten FLOW, Bricks en Bytes	31/12/18
● Uitwerken van een kader dat regelmatig thuiswerk faciliteert	31/12/18



## Ethiek en integriteit

- Geen bonuscultuur
- Vernieuwd waarderingsbeleid
- Deugdelijk bestuur
- Ethisch Handvest
- Screening eigen beleggingsportefeuille
- Blacklist voor alle fondsen
- Aanbod duurzame beleggingsfondsen

### Voltooide en jaarlijks recurrente acties

- Geen variabele verloning en **geen bonuscultuur** binnen Argenta
- **Akkoord** met sociale partners rond **vernieuwd waarderingsbeleid**
- Permanent toetsen van "**Geschiktheid Sleutelfunctionarissen**"
- Onderschrijven **Ethisch Handvest** door elke Argenta medewerker
- Hanteren uitsluitingscriteria op sociaal en ecologische vlak in het samenstellen van fondsen en in het beheer van de **eigen beleggingsportefeuille**
- Aanbod van duurzame beleggingsfondsen: Argenta-Fund overheidsobligaties, Argenta Fund Responsible Growth, Argenta Fund Responsible Growth Defensive

- Integriteit van het financiële stelsel vrijwaren
- Uitdragen van waarden in dagelijks handelen
- Permanente zelf-evaluatie duurzaamheidsdoelstellingen

Te voltooien acties 2020	Deadline
● Uitbreiden van automatische <b>monitoring aangaande anti-witwas</b> en terrorismefinanciering	27/06/17
● Werken met een overkoepelend <b>integriteitsbeleid</b> en overgang van <i>compliance-naar integriteitscultuur</i>	31/12/17
● <b>Herwerken Ethisch Handvest</b> en creëren bewustmaking rond ethiek en integriteit	
● Continu toetsen van <b>eigen beleggingsportefeuille</b> aan criteria Noorse Sovereign Wealth Fund	31/12/17





Klanten



Voltooide en jaarlijks recurrente acties

- Gezinnen
- Nabijheid
- Eenvoud en eerlijkheid
- Klantentevredenheid (NPS)
- Preventie

- Focussen op **gezinnen**
- Aanbod van gratis bankieren
- **Lokale verankering** en **nabijheid** in België dankzij de uitbouw van een kantorennetwerk van net geen 500 kantoren
- Aanbod van **eenvoudige, eerlijke** en aantrekkelijke oplossingen met een gunstige prijs-kwaliteit verhouding
- Meten van **klantentevredenheid** (NPS) en opstellen van actieplannen o.b.v de resultaten
- Aanduiden van een verzekerings**preventie**-adviseur die acties opzet om schade bij klanten te beperken

Te voltooien acties 2020

Deadline

- Digitalisering
- Privacy persoonsgegevens
- Cyber security
- Financiële en digitale geletterdheid
- Self-service
- Toegankelijkheid

- Uitwerken van een volwaardig **digitaal product- en dienstverlening** in combinatie met persoonlijke service in het kantoor 31/12/18
- Evalueren en implementeren van maatregelen inzake **bescherming persoonsgegevens (Dataproctieverordening - GDPR)** 31/12/17
- Opzetten van een **ICT-security** afdeling ter bewaking van de IT-systemen 31/12/17
- Verbeteren **financiële en digitale geletterdheid** via het organiseren van lokale en regionale info-avonden voor het personeel 31/08/19
- Verbeteren **online FAQ** om informatie transparant te delen 31/08/17
- Optimaliseren **toegankelijkheid** kantoren voor mindervaliden 31/12/19



## Rol in de economie



- Familiale aandeelhouder
- Financiële stabiliteit
- Investing in lokale economie
- Actualisatie waarden en strategie
- Kwalitatieve dienstverlening
- Lage kosten ratio

### Voltooid en jaarlijks recurrente acties

- Herinvesteren door de **familiale aandeelhouder** ter ondersteuning en stimuleren van de langetermijnvisie
- Permanent opvolgen van **kapitaal- en liquiditeitsratio**
- Gebruiken van +/- 70% van spaargelden en verzekeringscontracten voor **leningen aan gezinnen**
- Investeren in Belgische staatsleningen en in **publiek-private sector** en **lokale economie**
- Herzien strategie o.v.v. verschil met andere banken en **revaluatie missie, visie en waarden** m.b.t. innovatie en digitalisatie
- Waken over het aanbieden van **kwaliteitsvolle producten** aan een **correcte prijs**

- Financiële stabiliteit
- Kwalitatieve dienstverlening
- Blijven investeren in de economie
- Aanbod van producten op maat van oudere klanten
- Duurzaam aankoopbeleid

### Te voltooien acties 2020

### Deadline

- |                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ○ Ophalen coöperatief kapitaal via coöperanten om de <b>kapitaalbasis te diversifiëren</b>             | 31/12/17  |
| ○ Uitbreiden bedieningsmodel met <b>digitaal kanaal</b>                                                | 31/03/19  |
| ○ Bewaken dat activa allocatie aanstuurt op herbelegging van aangetrokken gelden in de lokale economie | jaarlijks |
| ○ Aanbod van producten aan <b>oudere klanten</b> met het oog op verzorging en vergrijzing              | 31/12/17  |
| ○ Alle leveranciers onderschrijven het <b>duurzaamheidscharter</b>                                     | 31/12/18  |



Society



- Toegang via gratis basisbankdiensten
- Adequate rapportering over duurzaamheid
- Transparant inzicht bijdrage aan maatschappij

Voltooid en jaarlijks recurrente acties

- Toegang tot financiële diensten voor iedereen door **gratis aanbod basisbankdiensten**
- Rapporteren inzake duurzame beleggingen en **bijdrage aan de samenleving** conform de GRI-normering
- Transparant weergeven van Argenta's **bijdrage aan de overheid** binnen het **duurzaamheidsverslag**



- Visie sociale steun maatschappij
- Aandacht voor milieu
- Aandacht voor duurzaam beleggen
- Duurzame mobiliteit

Te voltooien acties 2020

Deadline

- |                                                                                                                                 |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ○ Uitwerken van <b>sociale visie</b> voor het ondersteunen van projecten met een maatschappelijke bijdrage                      | 31/12/18 |
| ● Opzetten van acties rond <b>milieu</b> : papiergebruik, renovatie hoofdkantoor door gebruik van energieperformante technieken | 31/12/19 |
| ○ Duurzame fondsen groeien van niche naar core                                                                                  | 31/12/20 |
| ● Promoten en ondersteunen van <b>duurzame mobiliteit</b>                                                                       | 31/12/19 |

## 12.3 Activiteiten binnen Argenta in het kader van duurzaamheid

### 12.3.1 Dag van de Duurzaamheid

Op 10 en 20 oktober 2016 organiseerde Argenta opnieuw een duurzaamheidsbeurs voor zijn medewerkers. Zo wil Argenta zijn werknemers bewust maken over duurzaamheid.

Compliance installeerde een knus gesprekshoekje met een lekker kopje geurige fairtradekoffie en een stukje cake.

Beheer & Gebouwen zorgde voor een interactieve testzone voor ergonomisch werken en toonde de vooruitgang van de duurzame verbouwingswerken.

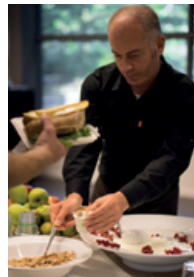
Public Banking kon dankzij de fijne medewerking van Sportoase de Argenta-medewerkers een heus fitnessmomentje aanbieden op een van de spinningfietsen.

Tot slot lanceerde O&T het idee van de geconcentreerde olifant en de complimentenkaartjes terwijl iedereen kon proeven van heerlijk brain food. Ook dit jaar was de duurzaamheidsbeurs een groot succes.



### 12.3.2 Gezond ontbijt

Niet minder dan 270 Argentanen genoten op 20 september 2016 van een gezond, milieuvriendelijk en sociaal ontbijt. De sociaal geïnspireerde cateraar koos bij de samenstelling van het ontbijt bewust voor afvalarme en gezonde voeding. De genodigden van het ontbijt waren alle medewerkers die op een duurzame manier naar het werk komen. Zo werd er uit het ontbijt niet alleen fysieke en mentale energie voor de rest van de dag gehaald; er werd ook bespaard op CO<sub>2</sub>-uitstoot.



### 12.3.3 Zuiddag - Work for change

Zuiddag is een organisatie voor en door jongeren, die hen stimuleert om engagement op te nemen en samen te werken aan een duurzame en rechtvaardige samenleving. Elk jaar in oktober organiseert Zuiddag de campagne Work for Change. Meer dan 17.000 Vlaamse en Brusselse scholieren tussen 15 en 20 jaar kruipen dan voor één dag in de kleren van beroepskrachten. Hun loon gaat naar projecten van geëngageerde jongeren wereldwijd.

In 2016 ging men zo, binnen het jaarthema diversiteit en discriminatie, onder andere aan de slag voor de jongeren uit de favela van Jardim Gramacho, de grootste openluchtvuilnisbelt van Zuid-Amerika. Door Zuiddag krijgen jongeren de kans om hun competenties te ontwikkelen en te groeien in actief burgerschap. Argenta postte dit jaar drie vacatures, die heel snel werden beantwoord. Drie leerlingen werkten de hele dag mee op de Dag van de Duurzaamheid van Argenta.

### 12.3.4 Argenta Running Tour

In 2016 was de Argenta Running Tour present in verschillende steden (Dendermonde, Knokke, Brugge, Kortrijk, Gent, Antwerpen, Hasselt, Namen, Luik, Brussel). Ongeveer 60.000 lopers namen deel aan deze loopwedstrijden.



### 12.3.5 Financiële geletterdheid

Doelpubliek	Actie
<b>Studenten</b>	<p>Argenta steunt WEDUC, opgericht door de Antwerpse studentenvereniging Wikings-NSK, om studentenmateriaal goedkoper aan te bieden aan de studenten van de UA.</p> <p>Argenta organiseerde voor de tweede keer een Inhouse-dag, waarbij studenten kunnen kennismaken met de werkomgeving en medewerkers van Argenta tijdens enkele praktische workshops georganiseerd door Argenta. Tijdens deze workshops leert de student hoe werken bij een gezonde bank eraan toegaat.</p> <p>Deelname aan debatten aan de universiteit door de directie</p> <p>Argenta biedt stageplaatsen en begeleiding van thesisstudenten aan. In 2016 liepen 8 studenten stage.</p> <p>Bijwonen van jobbeurzen bij studentenverenigingen Ekonomika en Wikings.</p>
<b>Klanten</b>	<p>Elke klant wordt door de kantoren op dezelfde voet behandeld, ongeacht zijn vermogen of achtergrond.</p> <p>Argenta behandelt zijn klanten als een goede huisvader en biedt kredietlijnen en kredietkaarten aan in functie van het risicoprofiel.</p> <p>Argenta organiseert voor zijn klanten regelmatig infoavonden rond Gezond Beleggen.</p>

## 12.4 Duurzaamheid op de werkvloer

### 12.4.1 Engagement in de maatschappij

#### Belangenvertegenwoordiging in beroepsorganisaties



Argenta is lid van **ESBG** (European Savings and Retail Banking group), een organisatie die de Europese spaar- en retailbanken groepeert. Via het lidmaatschap bij ESBG maakt Argenta ook deel uit van het **WSBI** (World Savings Bank Institute). WSBI verenigt spaar- en retailbanken uit 80 landen en vertegenwoordigt zo de belangen van ongeveer 6.000 banken wereldwijd.

In België en Nederland verdedigt Argenta zijn standpunten respectievelijk binnen de bankenverenigingen Febelfin, de overkoepelende federatie voor de Belgische financiële sector, en NVB (Nederlandse Vereniging van Banken). Binnen Febelfin is Argenta lid van diverse werkgroepen en comités, onder meer het Sustainable Finance Committee. Argenta maakt ook deel uit van een gestructureerd overleg met acht Belgische retailbanken.

#### Lidmaatschappen in het kader van duurzaamheid

Argenta vindt het belangrijk om zich te engageren in organisaties die focussen op duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. In het kader daarvan is Argenta lid van The Shift, het verzamelpunt voor duurzaamheid in België. Samen met hun leden en partners wil deze organisatie de transitie naar een duurzamere maatschappij en economie realiseren.

Argenta is ook lid van de raad van bestuur en het adviescomité van Cifal Flanders, een geaffilieerd trainingscentrum van UNITAR, het Instituut voor Onderzoek en Opleiding en onderzoek van de Verenigde Naties. Cifal Flanders is een regionaal trainingscentrum met als doelstelling de VN-normen en -principes te promoten. Ze ontwikkelde een speciale methode (Action Learning for Sustainability) om deze doelstellingen op een strategische manier te verankeren in het beleid van bedrijven en overheden. Met de vernieuwende methodologie wil Cifal Flanders duurzaamheid in bedrijven, organisaties en overheden op een interactieve en praktijkgerichte manier versterken. Via opleidingen kunnen mensen uit het bedrijfsleven, beleidsmakers, verantwoordelijken van maatschappelijke organisaties, scholen en universiteiten kennis maken met de Action Learning for Sustainability. Door te werken met verantwoordelijken is er een groot hefboomeffect. Cifal Flanders zorgde bij Argenta al voor een aantal workshops waarbij de 17 duurzaamheidsdoelstellingen uitgebreid toegelicht werden. Na de toelichting werd er met de medewerkers in detail gekeken welke accenten er binnen Argenta gelegd kunnen worden om de doelstellingen te realiseren.

Argenta is sinds 2014 partner van Cifal, samen met verscheidene overheidsinstellingen en bedrijven zoals de Vlaamse regering, de stad Antwerpen, de World Jewelry Federation, het Fonds voor de Diamantnijverheid, de Universiteit Antwerpen, Flanders Investment and Trade, OECD, de Haven van Antwerpen, KMDA, Indaver, Antwerp Management School, ING en VITO.

# THE SHIFT



### 12.4.2 Engagement door medewerkers

De individuele kantoorhouders, medewerkers en leden van de raad van bestuur engageren zich in allerlei maatschappelijke projecten als vrijwilliger:

Wie	Beschrijving vrijwilligerswerk
<b>Kantoorhouders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De nabijheid van de Argenta-kantoren zorgt ervoor dat ze erg verbonden zijn met de lokale samenleving. Diverse kantoren bieden op eigen initiatief steun aan onder meer jeugd- en sportverenigingen.</li> </ul>
<b>Medewerkers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel medewerkers zetten zich in voor allerhande sociale projecten. Zij kunnen deze projecten voorstellen als begunstigde van de opbrengst van de jaarlijkse personeelsquiz. In 2016 waren dit onder meer Villa Kapella, dat een groep volwassenen met een mentale beperking een zorgeloze, harmonieuze leefomgeving biedt, en Little Hearts, dat zich inzet voor kansarme kinderen in Cambodja. Teambuildingactiviteiten worden geïnspireerd door Time4Society, een organisatie die engagement in bedrijven faciliteert.</li> </ul>
<b>Raad van bestuur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ook binnen de raad van bestuur worden sociaal-geïnspireerde mandaten opgenomen. Zo engageert Walter Van Pottelberge zich als erevoorzitter van de raad van bestuur van Oscare, een nazorg- en onderzoekscentrum voor mensen met brandwonden en littekens.</li> <li>Carlo Henriksen is bestuurder bij Beyond the moon, een organisatie die zorgeloze vakanties organiseert voor families met een ziek kind.</li> <li>Emiel Walkiers is bestuurder-secretaris van Blindenzorg Licht en Liefde.</li> <li>Jan Cerfontaine is lid van de raad van toezicht van de Nederlandse stichting 'Instituut voor de Nederlandse taal' en lid van de raad van bestuur van de Belgische stichting 'Conservatorium Antwerpen'.</li> </ul>
<b>Directeuren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nancy Ruys, directeur Verzekeren, is bestuurder bij Noordheuvel, een maatwerkbedrijf dat mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid biedt om een bezoldigde beroepsactiviteit uit te oefenen en opleiding te krijgen met de mogelijkheid tot doorstroming naar het normale economische circuit.</li> <li>Greet Pyckhout, directeur Compliance &amp; Integriteit, is voortrekker bij Humus, een project dat ouders en leerkrachten ondersteuning biedt bij de opvoeding van middelbare schoolkinderen.</li> <li>Rudi Maelbrancke, directeur ICT Kantoren, Klanten &amp; Kanalen, is oprichter van Clinicoders, een spin-off van vrijwilligers die langdurig zieke kinderen initiatie in programmeren en technologie geeft met hulp van leeftijdsgenoten die lid zijn van Coderdojo Belgium.</li> <li>Christine Vermylen, secretaris-generaal, zetelt in de raad van bestuur van CIFAL Flanders.</li> </ul>



## 12.5 Respect voor het leefmilieu

Argenta respecteert het leefmilieu. De directe ecologische impact en voetafdruk bestaat voornamelijk uit papier en CO<sub>2</sub>-verbruik.

### 12.5.1 Papierverbruik

Zoals uit onderstaande tabel blijkt, is het papierverbruik binnen Argenta licht gedaald ten opzichte van 2016. Wel werd er verhoudingsgewijs minder gebruik gemaakt van milieuvriendelijk papier, hoofdzakelijk bij drukwerk voor marketingdoeleinden.

### 12.5.2 Energieverbruik<sup>1</sup>

Ook in 2016 zette Argenta zijn groeipatroon verder waardoor ook het energieverbruik toenam. Zo werd er vanaf september 2016 een bijkomend eigen gebouw in gebruik genomen. Na aankoop werd dit gebouw gerenoveerd waarbij het aspect duurzaamheid een belangrijk criterium was. Zo maakt Argenta voor de koeling en verwarming van de verscheidene ruimtes in het gebouw gebruik van lucht/warmtepompen. Dankzij deze techniek wordt er energie uitgewisseld tussen de verschillende

ruimtes met als resultaat dat er 200% meer warmte uit dezelfde hoeveelheid primaire energie kan gehaald worden en bovendien de gerelateerde CO<sub>2</sub>-uitstoot kan dalen met 67%. Verder is er ook dimbare LED verlichting met tijds- en aanwezigheidssturing evenals daglichtcompensatie.

Daarnaast heeft de groei van Argenta er ook toe geleid dat er doorheen 2016 extra medewerkers zijn aangeworven die een functie opnamen waarbij een bedrijfswagen hoort. Dit vertaalt zich dan ook in een verhoging van het energieverbruik van het wagenpark.

Naast de groei van Argenta wordt de toename van elektriciteitsverbruik ook verklaard door het feit dat Argenta voor 2016 over meer accurate informatie beschikt inzake het elektriciteitsverbruik van de gehuurde gebouwen op een tweede tijdelijke locatie in Antwerpen.

Tenslotte merken we op dat er geen verbruik meer is aangaande aangekochte warmte. Dit energieverbruik had in het verleden betrekking op het Argenta kantoor te Nederland maar dit kantoor is verhuisd naar een locatie waar verwarmd wordt via aardgas.

Label	Eenheid	2014	2015	2016
Papier met ecolabel/FSC label	Ton	327	392	353
Papier zonder ecolabel/FSC label	Ton	28	18	55
Totaal papierverbruik	Ton	355	411	408
Milieuvriendelijk papier t.o.v. totale consumpties	%	92%	96%	87%

Type	Eenheid	2014	2015	2016
Opgewekte energie (zonnepanelen)	MWh	34	38	39
Elektriciteit	MWh	2.259	2.426	3.155
Aangekochte warmte	MWh	66	40	0
Aardgas	MWh	2.432	2.652	2.261
Wagenpark	Liter Diesel	135.180	166.404	198.752
Wagenpark	Ton gas	0,75	0,64	0,42

<sup>1</sup> Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's Carbon Management Policy gebaseerd op het GHG-Protocol. De energie-intensiteit bedraagt 5,53 MWh (gelijkaardig aan 2015) elektriciteit, gas en warmte per medewerker.



### 12.5.3 CO<sub>2</sub>-Impact<sup>2</sup>

Totale uitstoot per scope	Type	Eenheid	2014	2015	2016
Directe uitstoot – scope 1	Aardgas	CO <sub>2</sub> Teq	510	551	473
	Voertuigen	CO <sub>2</sub> Teq	441	544	643
	Airconditioning	CO <sub>2</sub> Teq	18	23	24
Directe uitstoot – scope 2	Elektriciteit	CO <sub>2</sub> Teq	0	206	285
	Warmte	CO <sub>2</sub> Teq	17	10	0
Indirecte uitstoot – scope 3	Woon-werkverkeer	CO <sub>2</sub> Teq	808	697	668
	Andere <sup>3</sup>	CO <sub>2</sub> Teq	546	378	378

De stijging van de directe uitstoot omtrent scope 1 en 2 wordt enerzijds verklaard door de algemene groei van Argenta. Daarnaast stijgt het elektriciteitsverbruik doordat er in Nederland, in tegenstelling tot voorgaande jaren, geen gebruik werd gemaakt van groene stroom (nieuwe kantoorlocatie). De meer gedetailleerde informatie betreffende de gehuurde bedrijven op de tweede (tijdelijke) locatie in Antwerpen toont een stijging in het elektriciteitsverbruik. Zo werd voor 2016 ook Argenta's verbruik binnen de gemeenschappelijke delen van het gebouw in rekening genomen. Ook de directe uitstoot veroorzaakt door airconditioning stijgt beperkt doordat in het nieuwe kantoor van Argenta Nederland airconditioning beschikbaar is terwijl dit op de vorige locatie niet het geval was.

Ondanks dat Argenta Nederland gedurende 2016 geen groene elektriciteit aankocht, merken we op dat in 2016 ook Argenta Luxemburg wel is overgegaan tot het aankopen van groene elektriciteit. Dit heeft tot resultaat dat over heel 2016 66% (ten opzichte van 63% in 2015) van het totaal elektriciteitsverbruik als groene stroom kan gecategoriseerd worden.

Met betrekking tot de uitstoot afkomstig van de indirecte impact van Argenta (Scope 3) zien we een vermindering van de uitstoot betreffende het woon-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). Er kan dus geconcludeerd worden dat de mobiliteitskeuze van de medewerkers steeds duurzamer wordt.

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

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

De rapportage omvat de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016 en werd opgesteld conform de meest recente rapporteringsstandaard van het GRI, zijnde de GRI-Standards – 'uitgebreid' (comprehensive) – zie verder.

### 12.6.1 Dataverzameling en validatie

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

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

<sup>2</sup> Datacollectie en berekeningen zijn gedocumenteerd in Argenta's Carbon Management policy gebaseerd op het GHG protocol – De CO<sub>2</sub>-intensiteit bedraagt 1,46 CO<sub>2</sub>- Teq per medewerker voor scope 1 en 2.

<sup>3</sup> Onderliggend wordt de stroom van geleasede activa hier niet meer mee in rekening genomen. Onder de rubriek 'andere' wordt het papierverbruik alsook het afval gecapteerd.

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

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

Bij de opmaak van het jaarverslag werd er nagegaan of er volledig voldaan werd aan de GRI4 duurzaamheidsrapporteringseisen en -principes (inclusief de indicatoren van het Financieel Sector Supplement (FSSS)).

Dit rapport werd goedgekeurd op de raad van bestuur.

#### 12.6.2 Rapporteringsstandaarden

Dit duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor heeft nagekeken of het werd opgesteld conform GRI-Standards –'uitgebreid' ('comprehensive'). Daarenboven heeft GRI de materialiteitscontrole uitgevoerd waarbij het nakijkt of er een correcte link is tussen de GRI-index en het jaarverslag. De indicatoren van het Financieel Sector Supplement (FSSS) werden ook opgenomen.

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

Sedert 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 2016 bestaat uit 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). In vergelijking met de vennootschappen die geconsolideerd worden in de jaarrekening 2015, is Argenta Life Luxembourg sa en Argenta Nederland nv ontbonden. Verder werd de

naam van Argenta Luxembourg sa omgevormd tot Argenta Asset Management sa.

De zelfstandige kantoren werden 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.

#### 12.6.4 Verschillen in vergelijking met 2015 (GRI 102-48, 102-49)

De rapporteringswijze over 2016 gebeurt conform de nieuwste Standards van het GRI zijnde de GRI Standards, daar waar in het jaarverslag over 2015 nog gerapporteerd werd conform de richtlijnen "GRI G4". De GRI referentietabel werd bijgevolg ook gestructureerd volgens de GRI Standards. Deze nieuwe toepassing zorgde ervoor dat de rapportage inzake het aantal werknemers in dienst vanaf 2016 gebeurt per contracttype (voltijds/deeltijds) opgedeeld per regio (BE/NL/LUX) alsook per contracttype opgedeeld per geslacht (M/V).

Betreffend de inhoudelijke scope en toepassingsgebied zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorig jaar. Wel is het zo dat binnen de sectie rond gratis producten het aantal gratis aangeboden abonnementen internetbankieren niet langer wordt gerapporteerd. Gegeven dit type van product in de bank-en verzekeringssector meestal gratis wordt aangeboden, heeft Argenta hier niet langer de nadruk op willen leggen.

Tenslotte is het zo dat Argenta de ambitie heeft om tweejaarlijks een stakeholdersconsultatie uit te voeren. Aangezien er in 2015 een uitgebreide stakeholdersconsultatie heeft plaatsgevonden, is er tijdens 2016 geen consultatie uitgevoerd.



## 12.7 GRI-verificatie van de General Standard Disclosures G4-17 tot G4-27 (Materiality Disclosures Services)

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 Content Index als de finale tekst van dit jaarverslag. De GRI Materiality Disclosure Service verifieert echter niet de inhoud van deze disclosures.



## 12.8 GRI Content Index

De duurzaamheidsrapportering binnen dit jaarverslag werd opgesteld conform de GRI Standards: Comprehensive Option

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>100 Universele Standaarden</b>					
<b>GRI 102 : Algemeen</b>					
<b>1. Profiel van de organisatie</b>					
102-1	Naam van de organisatie.	Volledig	4. Beschrijving van de Argenta-structuur		x
102-2	Voornaamste producten, activiteiten en diensten	Volledig	5. Beschrijving van de centraal georganiseerde activiteiten 6. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank 7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties		x
102-3	Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is.	Volledig	4. Beschrijving van de Argenta-structuur		x
102-4	Operationele structuur (overzicht van landen waar de organisatie actief is of die relevant zijn voor duurzaamheid).	Volledig	4. Beschrijving van de Argenta-structuur		
102-5	Aard van het kapitaal en rechtsvorm.	Volledig	4. Beschrijving van de Argenta-structuur		
102-6	Markten (inclusief geografische locaties waar producten en diensten worden aangeboden, sectoren en soorten klanten).	Volledig	4. Beschrijving van de Argenta-structuur 6. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Spaarbank 7. Beschrijving van de activiteiten van Argenta Assuranties		
102-7	Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten/diensten).	Volledig	5.2.1 Organisatie & Talent 9. Kengetallen van Argenta		

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
102-8	<p>Totaal personeelsbestand:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en geslacht</li> <li>- Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en regio</li> <li>- Aantal werknemers naar type werk (voltijds/halvtijds) en geslacht</li> </ul> <p>- Rapporteer of een substantieel deel van het werk van de organisatie verricht wordt door mensen die geen werknemers zijn. Indien van toepassing, beschrijf de aard en mate van het werk verricht door niet Argenta medewerkers.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporteer significante afwijking in personeelsbestand</li> <li>- Verklaar de wijze waarop de gegevens zijn verzameld inclusief de assumpties</li> </ul>	Volledig	5.2.1 Organisatie & Talent		x
102-9	Een beschrijving van de supply chain, met inbegrip van de belangrijkste elementen die betrekking hebben op activiteiten van de organisatie, primaire merken, producten en diensten.	Volledig	2. Missie en visie van Argenta		
102-10	<p>Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veranderingen in de plaats van, of wijzigingen in activiteiten, met inbegrip van openingen, sluitingen, en uitbreidingen</li> <li>- Wijzigingen in de aandelenkapitaal structuur en andere activa</li> <li>- Veranderingen in de locatie van de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging.</li> </ul>	Niet gerapporteerd	Niet van toepassing	Geen significante wijzigingen	
102-11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	Volledig	2. Missie en visie van Argenta		
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend	Volledig	12.4 Duurzaamheid op de werkvloer 5.3.4 Productmanagement 5.4.2 Thesaurie & Investment Management		
102-13	Een overzicht van de belangrijkste lidmaatschappen van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/internationale belangenorganisaties	Volledig	12.4 Duurzaamheid op de werkvloer		



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>2. Strategy</b>					
102-14	Verklaring van de voorzitter van de raad van bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en de strategie voor de aanpak van duurzaamheid.	Volledig	1. Voorwoord		
102-15	Beschrijving van de belangrijkste impacten, risico's en opportuniteiten.	Volledig	8.2 Impact van het algemeen financieel-economisch kader op Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties 12. Argenta en Duurzaamheid		
<b>3. Ethiek en integriteit</b>					
102-16	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie: zoals gedragscodes en ethische codes	Volledig	2. Missie en visie van Argenta		x
102-17	Meld de interne en externe mechanismen voor het melden van: - onethisch of onwettig gedrag (bv. hulplijnen of advies lijnen) - zaken die impact hebben op de organisatorische integriteit (bv. escalatie naar het lijnmanagement, klokkenluider mechanismen en meldpunten)	Volledig	5.2.1 Vertrouwenspersoon voor Argenta-medewerkers 5.2.2 Klachtenbeheer		x
<b>4. Bestuur</b>					
102-18	Rapporteer volgende informatie: - De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies van het hoogste bestuurslichaam. - Commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming over de economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen.	Volledig	11. Corporate governance		
102-19	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	11. Corporate governance 11.4.1 Directiecomités van Argenta		
102-20	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	12.1 Uitgangspunten voor het duurzame beleid van Argenta		x

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
102-21	Proces voor overleg tussen de belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam op vlak van economische, ecologische en sociale thema's. Indien overleg wordt gedelegeerd beschrijf de feedback naar het hoogste bestuurslichaam toe.	Volledig	12.1 Uitgangspunten voor het duurzame beleid van Argenta		x
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoerende of niet-uitvoerende</li> <li>- Onafhankelijkheid</li> <li>- Duurtijd mandaten</li> <li>- Andere belangrijke posities en verbintenissen per persoon en de aard van deze verbintenissen</li> <li>- Geslacht</li> <li>- Lidmaatschap van ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving</li> <li>- Competenties op vlak van economische, sociale en milieu thema's</li> <li>- Stakeholder vertegenwoordiging</li> </ul>	Gedeeltelijk	11. Corporate governance	Ondervertegenwoordigde groepen in de samenleving zetelen niet in het hoogste bestuursorgaan	
102-23	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	11.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta		
102-24	Aanstelling- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en onderliggende comités, en de criteria voor nominatie en selecteren van leden van het hoogste bestuurslichaam (diversiteit, onafhankelijkheid, kennis en ervaring met betrekking tot economische, ecologische en sociale thema's, hoe stakeholders betrokken worden inclusief aandeelhouders).	Volledig	11.1.2 Geschiktheid en evaluatie 11.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité		
102-25	Proces ingevoerd voor het hoogste bestuurslichaam om belangenconflicten te vermijden (bv. deelneming andere boards, leveranciers en andere belanghebbenden, controlerende aandeelhouder en verbonden partijen)	Volledig	11.1.2 Geschiktheid en evaluatie		
102-26	Het hoogste bestuurslichaam en de senior executive verantwoordelijk in de ontwikkeling, goedkeuring, en actualisering van het doel, waarde en mission statements van de organisatie, strategieën, beleid en doelstellingen met betrekking tot economische, sociale en milieu gerelateerde thema's.	Volledig	11.4 Directiecomités van Argenta		



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
102-27	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	12.1 Uitgangspunten voor het duurzame beleid van Argenta		
102-28	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.	Gedeeltelijk	11.1.2 Geschiktheid en evaluatie		
102-29	Rapporteer volgende informatie: - Rol van de raad van bestuur bij de identificatie en het beheer van de economische, milieu-en sociale thema's en hun impact, 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 thema's en hun impact, risico's en opportuniteiten.	Volledig	5.2.1 Loonbeleid 11.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta 12.1.2 Materiële onderwerpen en stakeholdersconsultatie		
102-30	Rol van de raad van bestuur bij het beoordelen van de effectiviteit van het risicobeheer van economische, ecologische en sociale thema's.	Volledig	11.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta		
102-31	Frequentie van de evaluatie van economische, milieu-en sociale thema's en hun impact, risico's en opportuniteiten door de raad van bestuur.	Volledig	11.1 Samenstelling en werking van de raden van bestuur van Argenta		
102-32	Het hoogste comité of positie die het duurzaamheidsverslag formeel beoordeelt en goedkeurt en die instaat dat alle materiële aspecten afgedekt worden.	Volledig	12.6.1 Dataverzameling en validatie		
102-33	Proces voor het communiceren van kritische bezorgdheden naar het hoogste bestuurslichaam	Volledig	11.2 Auditcomités en risicocomités		

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
102-34	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 gerapporteerd	Niet van toepassing	Er werden geen kritische bezorgdheden meegedeeld. De diverse controlefuncties binnen Argenta hebben steeds de mogelijkheid om bezorgdheden/risico's aan te kaarten bij de leden van de raad van bestuur. 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.	
102-35	Het beloningsbeleid voor het hoogste bestuurslichaam en senior executives en de criteria in het beloningsbeleid die betrekking hebben op doelstellingen met betrekking tot economische, ecologische en sociale onderwerpen van het hoogste bestuurslichaam en senior executives.	Volledig	11.1.4 Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep 11.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité		
102-36	Proces voor het bepalen van bezoldiging. Rapporteer of remuneratie consulenten betrokken zijn, en of deze consulenten onafhankelijk zijn van het management. Rapporteer elke andere relatie tussen de remuneratie consulenten en de organisatie.	Volledig	11.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité	Er worden geen remuneratie consulenten 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.	
102-37	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	11.3 Remuneratiecomité en benoemingscomité 12.1 Uitgangspunten voor het duurzame beleid van Argenta		
102-38	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	11.1.4 Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep	Argenta heeft de best betaalde persoon van de organisatie geïnterpreteerd als het hoogste loon van de uitvoerende bestuurders.	x





Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
102-39	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	11.1.4 Bezoldiging van de leiding van de Argenta Groep	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
<b>5. Stakeholders Engagement</b>					
102-40	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie	Volledig	12.1.2 Argenta in dialoog met zijn stakeholders		x
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	Volledig	5.2.1 Loonbeleid	De volledige loonpolitiek van de Argenta Groep is afgestemd op de CAO van de spaarbanken PC 308.	x
102-42	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen	Volledig	12.1.2 Argenta in dialoog met zijn stakeholders		x
102-43	Benadering van de organisatie met betrekking tot de betrokkenheid van de belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden, en of deze betrokkenheid was meegenomen als onderdeel van de voorbereiding van het duurzaamheidsverslag.	Volledig	5.1.3 Proces Excellentie 5.2.1 Medewerkers Opinie Onderzoek 12.1.2 Argenta in dialoog met zijn stakeholders		x
102-44	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar boven gekomen zijn door de betrokkenheid van belanghebbenden, en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd (inclusief in zijn rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben.	Volledig	5.1.3 Proces Excellentie 5.2.1 Medewerkers Opinie Onderzoek 12.1.2 Argenta in dialoog met zijn stakeholders		x

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>6. Rapportering</b>					
102-45	Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten). Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige).	Volledig	4. Beschrijving van de Argenta structuur 12.6.3 Scope	Entiteiten zijn identiek want gecombineerd jaar en duurzaamheidsverslag	x
102-46	Proces met betrekking tot de bepaling van de inhoud en het toepassingsgebied van het verslag. Leg uit hoe de rapporteringsprincipes toegepast werden voor het bepalen de inhoud van het rapport.	Volledig	12.1.2 Materiële onderwerpen en stakeholderconsultaties 12.6 Rapporteringsbasis		x
102-47	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	Volledig	12.1.2 Materiële onderwerpen en stakeholderconsultatie		x
102-48	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	Volledig	12.6.4 Verschillen in vergelijking met 2015		x
102-49	Belangrijke veranderingen in de lijst van materiële onderwerpen en hun toepassingsgebied versus vorige periodes.	Volledig	12.6.4 Verschillen in vergelijking met 2015		x
102-50	Beschouwde periode	Volledig	12.6 Rapporteringsbasis		x
102-51	Datum van het laatste gepubliceerde verslag	Volledig	12.6 Rapporteringsbasis		x
102-52	Beschouwde cyclus	Volledig	12.6 Rapporteringsbasis		x
102-53	Contactpersoon	Volledig	14 Contactgegevens		
102-54	Indien het een rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI standaarden wordt aangegeven, ofwel: ik. 'Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI-normen: Core optie'; ii. 'Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI-normen: Comprehensive optie'.	Volledig	12.6 Rapporteringsbasis		x



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
102-55	<p>De GRI-index, waarin elk van de GRI-normen gebruikt en een overzicht van alle toelichtingen in het rapport wordt weergegeven. Voor elke indicator, zal de index onder meer volgende zaken bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het nummer van de beschrijving (voor de toelichting onder de GRI Standards);</li> <li>- Het paginanummer(s) of de URL(s) waar de informatie kan worden gevonden, hetzij binnen het rapport of in andere gepubliceerde materialen;</li> <li>- Indien van toepassing, en waar toegestaan, de reden(en) voor verzuim bij een verplichte openbaarmaking kan niet worden gemaakt.</li> </ul>	Volledig	12.8 GRI-index		x
102-56	<p>Een beschrijving van het beleid en de huidige praktijken van de organisatie met betrekking tot het betrekken van externe validatie van het verslag.</p> <p>Indien het rapport extern werd gevalideerd worden volgende zaken meegegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een verwijzing naar het externe rapport, de verklaringen of meningen.</li> </ul> <p>Indien het externe rapport niet is opgenomen in het duurzaamheidsverslag van de organisatie wordt een beschrijving van wat er is en wat niet is verzekerd en op welke basis, met inbegrip van de verzekering normen gebruikt, is de mate van zekerheid verkregen, en eventuele beperkingen van het validatie proces weergegeven;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De relatie tussen de organisatie en de externe verslag uitgever;</li> <li>- Of en hoe het hoogste bestuurslichaam of senior executives zijn betrokken bij de externe validatie van duurzaamheidsverslag van de organisatie</li> </ul>	Volledig	12.9 Controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren		x

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>200 Economische indicatoren</b>					
<b>GRI 201 : Economische prestatie indicatoren</b>					
<b>1. Profiel van de organisatie</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		<p>8.1 Algemeen financieel- economisch kader</p> <p>8.2 impact van het algemeen financieel economisch kader</p>		
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	Volledig	9. Kengetallen van Argenta 10. Extract jaarrekeningen 2016		
201-2	Financiële implicaties, andere risico's en opportuniteiten voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	Gedeeltelijk	5.3.4 Productmanagement 12.2 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020		
201-3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie.	Volledig	5.2.1 Loonbeleid 5.2.1 Groepsverzekering		
201-4	Significante financiële steun van een overheid.	Niet gerapporteerd	Niet van toepassing	Geen financiële steun van de overheid	



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 202 : Markt aanwezigheid</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		5.4.3 Thesaurie & Investment Management 5.2.1 Organisatie & Talent		
202-1	De ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties	Volledig	5.2.1 Loonbeleid		De volledige loonpolitiek van Argenta Groep is afgestemd op de CAO van de spaarbanken PC 308.
202-2	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties.	Volledig	5.2.1 Organisatie & Talent		Alle personen worden aangenomen binnen de Benelux-regio.

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 203 : Indirecte economische impact</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>			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.	
203-1	<p>"- De omvang van de ontwikkeling van belangrijke investeringen in infrastructuur en diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De huidige of verwachte gevolgen voor de gemeenschappen en de plaatselijke economie, met inbegrip van positieve en negatieve effecten voor zover relevant.</li> <li>- Of deze investeringen en diensten al dan niet commercieel, in natura of pro bono opdrachten zijn</li> </ul>	Gedeeltelijk	5.4.3 Thesaurie & Investment Management		
203-2	"- Voorbeelden van belangrijke geïdentificeerde indirecte economische gevolgen van de organisatie, met inbegrip positieve en negatieve effecten.	Gedeeltelijk	5.3.4 Productmanagement		



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 204 : Aanbestedingspraktijken</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020 (duurzaam aankoopbeleid)		
204-1	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.				

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 205 : Anti Corruptie</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	5.2.2 Compliance & Integriteit			
205-1	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptie gerelateerde risico's.	Gedeeltelijk	5.2.2 Compliance & Integriteit	Procedure wordt weergegeven, maar geen percentages	





Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
205-2	<p>Communicatie en training op anti-corruptie policy en procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totaal aantal en percentage van het bestuursleden van de organisatie aan wie het anti-corruptie beleid en procedures zijn meegedeeld, uitgesplitst per regio.</li> <li>- Totaal aantal en percentage werknemers aan wie het anti-corruptie beleid van de organisatie en procedures zijn meegedeeld, uitgesplitst naar werknemerscategorie en regio</li> <li>- Totaal aantal en percentage van zakelijke partners waaraan het anti-corruptie beleid van de organisatie en de procedures zijn meegedeeld, uitgesplitst naar type business partner en de regio. Beschrijf als anti-corruptie beleid en de procedures van de organisatie zijn geweest meegedeeld aan andere personen of organisaties.</li> <li>- Totaal aantal en percentage van het bestuurs leden die training op hebben ontvangen anti-corruptie, uitgesplitst per regio.</li> <li>- Totaal aantal en percentage werknemers dat de opleiding op anti-corruptie hebben ontvangen, uitgesplitst naar categorie werknemer en regio</li> </ul>	Volledig	5.2.2 Compliance & Integriteit		
205-3	Bevestigde incidenten van corruptie en acties ondernomen.	Volledig	5.2.2 Compliance & Integriteit		

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>300 Milieuprestatie-indicatoren</b>					
<b>GRI 301 : Materialen</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		Papier is het meest relevant voor de bancaire sector. Andere materialen dienen als niet significant beschouwd te worden. Voor meer info zie 12.5 Respect voor het leefmilieu en 12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020		
301-1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume	Volledig	12.5 Respect voor het leefmilieu		x
301-2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit gerecycleerde inputmaterialen.	Volledig	12.5 Respect voor het leefmilieu		x
<b>GRI 302 : Energie</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		De belangrijkste energiestromen en gerelateerde emissies zijn gelinkt aan verlichting en verwarming/airconditioning. De significante stromen werden geïdentificeerd en worden gemonitord in de energieboekhouding. Deze bevat alle gegevens van België, Nederland en Luxemburg. De energieboekhouding wordt gecontroleerd door de bedrijfsrevisor.		



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie a. Totaal brandstofverbruik binnen de organisatie van hernieuwbare en niet-hernieuwbare bronnen met inbegrip van gebruikte soorten b. Het totale energieverbruik binnen de organisatie c. de standaarden, methoden, assumpties en / of gebruikte rekentools d. Bron van de gebruikte omrekeningsfactoren	Volledig	12.5 Respect voor het leefmilieu		x
302-2	Energieverbruik buiten de organisatie b. Het totale energieverbruik buiten de organisatie c. de standaarden, methoden, assumpties en / of gebruikte rekentools d. Bron van de gebruikte omrekeningsfactoren	Volledig	12.5 Respect voor het leefmilieu		x
302-3	Ratio Energie-intensiteit a. Organisatiespecifieke metric (de noemer) gekozen om de verhouding te berekenen. b. Energievormen in de intensiteitverhouding; of brandstof, elektriciteit, verwarming, koeling, stoom, of alles. c. Of de ratio energieverbruik binnen de organisatie, daarbuiten of beide bevat	Volledig	12.5 Respect voor het leefmilieu		x
302-4	Reductie in energieverbruik gerealiseerd als direct gevolg van het behoud van efficiëntie-initiatieven met specificatie van de energievormen, de grondslag van de berekening en de standaarden, methoden en aanemens die werden gebruikt bij de berekening.	Niet gerapporteerd		Rapportering wordt opgezet na de efficiëntieverbeteringen bij de renovatie van het hoofdkantoor	
302-5	"De reductie van de energiebehoefte van de verkochte producten en diensten bereikt tijdens de verslagperiode, in joules of een veelvoud. Dit met specificatie van de grondslag voor de berekening van de vermindering, de methoden en aanemens die werden gebruikt bij de berekening.	Niet gerapporteerd		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).	

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 303 : Water</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Niet materieel. Water wordt enkel om sanitaire redenen gebruikt. Het verbruik kan insignificant beschouwd worden ten opzichte van de totale CO <sub>2</sub> -voetafdruk. Water is afkomstig van gezuiverd stadsleidingwater.			
<b>GRI 304 : Biodiversiteit</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Alle vestigingen zijn in stedelijke / bewoonde gebieden.			



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 305 : Emissies</b>					
103-1	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van: - waar de impact zich situeert - de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact. c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied				
103-2	a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert b) Verklaar het doel van de aanpak c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven	Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener). Alle vestigingen zijn in stedelijke / bewoonde gebieden.			
305-1	Totale directe emissie van broeikasgassen (scope 1) in ton CO <sub>2</sub> inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, GWP ratios gebruikt.	Volledig	12.5 Respect voor het milieu		x
305-2	Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2) in ton CO <sub>2</sub> inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, GWP ratios gebruikt.	Volledig	12.5 Respect voor het milieu		x
305-3	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3) in ton CO <sub>2</sub> inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, GWP ratios gebruikt,	Volledig	12.5 Respect voor het milieu		x
305-4	Intensiteit van de emissie van broeikasgassen inclusief de organisatiespecifieke metric (de noemer) gekozen om de verhouding te berekenen, de types gebruikt ter berekening van de uitstoot van broeikasgassen, namelijk directe (Scope 1), energie indirecte (Scope 2), en / of andere indirecte (Scope 3), de gassen opgenomen in de berekening	Volledig	12.5 Respect voor het milieu		x
305-5	Reductie in emissie van broeikasgassen in ton CO <sub>2</sub> inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, Scope waarop reducties plaatsvonden, methodologiën gebruikt	Volledig	12.5 Respect voor het milieu		x

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
305-6	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht	Niet gerapporteerd		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).	
305-7	NOx, SOx en andere significante luchtmissies naar type en gewicht	Niet gerapporteerd		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).	
<b>GRI 306 : Afval</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 307 : Naleving Milieuwetgeving</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Niet materieel voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).			
<b>GRI 308 : Beoordeling leveranciers op milieueffecten</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	De bancaire sector is een belangrijke aankoper van voornamelijk IT-diensten. Zie 12.5 Respect voor het milieu en 12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020			
308-1	Percentage van nieuwe leveranciers die getoetst worden door middel van milieucriteria.	Gedeeltelijk	5.2.8 Procurement & Facilities		

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
308-2	Significante actuele en potentiële negatieve milieugevolgen in de leveranciersketen, alsook de getroffen maatregelen.	Niet gerapporteerd		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).	

#### 400 Sociale prestatie indicatoren

##### GRI 401 : Tewerkstelling

103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		De bancaire sector is een belangrijke werkgever. Zie 5.2.1 Organisatie & Talent en 12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020		
401-1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	Volledig	5.2.1 Organisatie		x
401-2	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit	Volledig	5.2.1 Loonbeleid	Er is geen verschil in extralegale voordelen tussen voltijdse en deeltijdse medewerkers.	
401-3	Terugkeer en retentie na ouderschapsverlof, per geslacht.	Volledig	5.2.1 Retentie na ouderschapsverlof		x





Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 402: Arbeidsrelatie</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Zie 103-1 en 103-2	Tewerkstelling		
402-1	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten	Volledig	5.2.1 Organisatie & Talent	Dit is onderdeel van de CAO van de spaarbanken PC 308.	
<b>GRI 403: Gezondheid en veiligheid</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		Niet materieel voor het duurzaamheidsverslag (financiële dienstverlener – geen productie-omgeving). Argenta heeft een preventieadviseur die op Gezondheid en Veiligheid toeziet.		

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 404: Training en opleiding</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		De bancaire sector is een belangrijke werkgever. Zie 5.2.1 Organisatie & Talent en 12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020		
404-1	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	Volledig	5.2.1 Leren en ontwikkelen		x
404-2	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			niet vermeld
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	Gedeeltelijk	5.2.1 Functionerings- en waarderingsgesprekken		Het proces zelf wordt weliswaar uitgelegd maar er zijn nog geen precieze gegevens omtrent hoeveel werknemers nu effectief een evaluatiegesprek hebben, deze worden gedurende 2017 accuraat gemonitord.



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 405: Diversiteit en gelijke kansen</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Zie 5.2.1 Organisatie & Talent (gelijkekansenbeleid en diversiteit)			
405-1	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	Volledig	5.2.1 Gelijkekansenbeleid en diversiteit		x

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 406: Non-discriminatie</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	Zie 5.2.1 Organisatie & Talent			
406-1	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	Volledig	5.2.1 Gelijkheidsbeleid en diversiteit	Er waren geen gevallen van discriminatie bekend in 2016	
<b>GRI 414: Beoordeling leveranciers arbeidspraktijken</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>	12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020 (duurzaam aankoopbeleid) & 12.5 Respect voor het leefmilieu			



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
414-1	Het percentage nieuwe leveranciers die werden gescreend met behulp van sociale criteria	Gedeeltelijk	5.2.8 Procurement & Facilities	Sedert 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.	
414-2	Rapporteer over de negatieve sociale gevolgen veroorzaakt door de supply chain alsook over de getroffen maatregelen.	Niet gerapporteerd		Niet van toepassing voor de activiteit van Argenta (financiële dienstverlener).	
<b>GRI 417: Product en service etikkering</b>					
103-1	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van: - waar de impact zich situeert - de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact. c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied				
103-2	a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert b) Verklaar het doel van de aanpak c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven	5.2.2 Compliance & Integriteit			
417-1	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	Volledig	5.3.4 Productmanagement		niet vermeld
417-2	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat. Indien de organisatie geen niet-naleving van regelgeving en / of vrijwilligerswerk codes heeft vastgesteld volstaat een korte verklaring van dit feit	Volledig			niet vermeld

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>GRI 418: Cliëntendata privacy</b>					
103-1	a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is. b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van: - waar de impact zich situeert - de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact. c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied				
103-2	a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert b) Verklaar het doel van de aanpak c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven	5.2.2 Compliance & Integriteit			
418-1	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van cliënten en het kwijtraken van cliëntgegevens	Gedeeltelijk	5.2.2 Klachtenbeheer	Voor het jaar 2016 zijn enkel de privacy-gerelateerde klachten m.b.t. de Belgische activiteiten opgenomen	x



Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>Financiële Sector</b>					
<b>Productportfolio</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		De impact van producten en diensten van Argenta op de klanten en maatschappij dient als materieel beschouwd te worden. De rol van Argenta als motor in de economie wordt toegelicht in sectie 5.4.3 Thesaurie & Investment Management en 5.3.4 Productmanagement		
FS6	Percentage van portfolio per business lijn per regio, grootte en sector.	Volledig	Sectie 5.3.1 Distributie		
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per business lijn en per doel.	Gedeeltelijk	5.3.4 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 5.3.4. Productmanagement	x

Nr	GRI-omschrijving	Rapportering status	Referentie jaarverslag	Niet inbegrepen in de rapportering	Geauditeerd bedrijfs-revisor*
<b>Actief aandeelhouder-schap (beheer van fondsen)</b>					
103-1	<p>a) Rapporteer waarom dit aspect materieel is.</p> <p>b) Het toepassingsgebied van elk materieel onderwerp bevat een beschrijving van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- waar de impact zich situeert</li> <li>- de betrokkenheid van de organisatie met betrekking tot de impact.</li> </ul> <p>c) Elke specifieke beperking met betrekking van het onderwerps toepassingsgebied</p>				
103-2	<p>a) Rapporteer de wijze waarop de organisatie het onderwerp beheert</p> <p>b) Verklaar het doel van de aanpak</p> <p>c) Indien de aanpak deze componenten omvat voeg een omschrijving toe van de beleidslijnen, verplichtingen, doelstellingen en streefcijfers, verantwoordelijkheden, bronnen, klachtenmechanismen, Specifieke acties, zoals processen, projecten, programma's en initiatieven</p>		De benadering voor "Gezond beleggen" en de monetaire waarde van de fondsen worden besproken in sectie 5.4.3 Thesaurie & Investment Management en 12.2. Duurzaamheidsactieplan 2016-2020		
FS10	Percentage en aantal bedrijven in de be-drijfspor-tefeuille met de welke de rapporterings-organisatie gecommuni-ceerd heeft met betrek-king tot milieu en sociale issues.	Volledig		5.4.3 Thesaurie & Investment Manage-ment – aan alle externe fondsenbeheerders.	
FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben.	Volledig		5.4.3 Thesaurie & Investment Management – minimum-criteria zijn van toepassing op alle fondsen.	





## 12.9 Controle Bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren

### 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 2016

*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 2016.*

*Net zoals vorig jaar rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV conform de richtlijnen van het "Global Reporting Initiative" (GRI), maar dit jaar volgens GRI Standards. Als gevolg hiervan zijn de Gegevens gedefinieerd volgens de laatste standards dd. Oktober 2016 van het "Global Reporting Initiative" (GRI) Standards – "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 2016. 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 Standards 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 Standards.*

*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 Standards.*

*Zaventem, 22 maart 2017*

## De commissaris

### **DELOITTE Bedrijfsrevisoren**

*BV o.v.v.e. CVBA*

*Vertegenwoordigd door Dirk Vlamincx*



# 13. Individueel overzicht van de Argenta-vennootschappen

## Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

### BELEIDSHOLDING

*naamloze vennootschap*

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

## Argenta Spaarbank

### KREDIETINSTELLING

*naamloze vennootschap*

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

### 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

### ASSET MANAGEMENTVENNOOTSCHAP

*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

# 14. 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:

## 14.1 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](http://www.argenta.be)  
[pers@argenta.be](mailto:pers@argenta.be)

## 14.2 Klachtenbeheer

Bij een klacht of bemerking over de dienstverlening van de Argenta Groep, kan u in eerste instantie contact opnemen met de kantoorhouder van het kantoor waar u klant bent. De kantoorhouders staan altijd paraat en proberen al het nodige te doen om uw probleem te verhelpen. Als deze bemiddeling u niet tevreden stelt, kunt u zich in tweede instantie richten tot de dienst Klachtenbeheer van de Argenta Groep, 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](mailto:klachtenbeheer@argenta.be)

In lijn met Argenta's duurzaamheidsfilosofie, is dit verslag gedrukt op Cocoon Silk (volledig gerecycleerd papier). De gebruikte inktten zijn gemaakt op basis van plantaardige olie en zijn bovendien solventvrij.





Actief in 3 landen




2.523 medewerkers

246,3 miljoen euro  
nettowinst



639,7 miljoen euro in-  
casso verzekeringen



2,6 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](mailto:pers@argenta.be)

Uw appeltje voor de dorst ■ [www.argenta.be](http://www.argenta.be)