



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Activiteiten- en duurzaamheidsverslag
2018

argenta.be



ARGENTA

Inhoud

1. Voorwoord	2
2. Mijlpalen 2018	6
3. Kerncijfers en resultaten 2018	12
3.1 Financiële resultaten	14
3.2 Niet-financiële resultaten	20
4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht	24
4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co	26
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	27
4.3 Argenta Spaarbank	27
4.4 Argenta Assuranties	29
5. Klantbeleving centraal	30
5.1 Argenta als financiële partner van gezinnen en particulieren	32
5.2 Argenta's productaanbod	33
5.3 Kantorennet	41
5.4 IT-fundamenten voor verdere digitale versnelling	43
5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving	45
6. Duurzaam Argenta	46
6.1 Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen	50
6.2 Materiële onderwerpen en stakeholdersbevraging	52
6.3 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020	54
6.4 Beleggingspolitiek voor de eigen portefeuilles en de beleggingsfondsen	59
6.5 Duurzame HR-aanpak	67
6.6 Duurzaam leveranciersbeleid	78
6.7 Klimaat	79
6.8 Onderschreven principes inzake duurzaamheid	81
6.9 Risicobeheersing	82
6.10 Ethiek en integriteit	84
6.11 Taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen	87

6.12	Partnerschappen in het kader van duurzaamheid	88
6.13	Belangenvertegenwoordiging in beroepsorganisaties	89
6.14	Rapporteringsbasis	89
6.15	Controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren	92

7. Corporate governance **94**

7.1	Werking en samenstelling van de raden van bestuur	96
7.2	Adviesorganen van de raden van bestuur	98
7.3	Directiecomités en effectieve leiding van Argenta	99
7.4	Geschiktheid en evaluatie	100
7.5	Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders	101
7.6	Bedrag van de vergoedingen van de leiding	101
7.7	Diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités	103

8. Contactgegevens **104**

8.1	Inlichtingen	106
8.2	Klachtenbeheer	106
8.3	Overzicht van de Argenta-vennootschappen	107

9. GRI Inhoud Index **108**

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



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

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





01

Voorwoord



ARGENTA



1. Argenta bouwt klantgedreven en duurzaam aan de toekomst

GRI 102-14

Argenta stond tijdens het voorbije jaar voor de uitdaging om een omvattend transformatieproces op te starten, en een inhaalbeweging te maken inzake digitalisering, en daaraan gekoppeld zijn service-model te herdenken.

In 2018 werden daartoe belangrijke stappen gezet. Een nieuw IT-platform werd operationeel, waarop digitale diensten in de toekomst sneller en beter kunnen worden uitgebouwd. De lancering van dit nieuw platform is niet naadloos verlopen en er volgen nog inspanningen in de volgende jaren. Niettemin werden er al een aantal belangrijke vernieuwingen op basis van het nieuwe platform gerealiseerd.

Commercieel blijft Argenta een keurmerk met een indrukwekkende merkreputatie, klanttevredenheid en Net Promotor Score.

Argenta's resultaten over het jaar 2018 waren meer dan bevredigend. De nettowinst (IFRS) van Argenta daalde van 193,4 miljoen euro naar 174,5 miljoen euro. De inkomsten namen gestaag toe ondanks de aanhoudende lage renteomgeving, terwijl de voortgezette investeringen in de digitalisering en professionalisering van de adviesverlening verder blijven wegen op de kosten. Desondanks bleef de kosten-opbrengstenratio met 63,7 % nog steeds onder controle. De bankenheffingen niet inbegrepen bedroeg deze kosten-opbrengstenratio 51,8 %.

Het regulatorisch kern eigen vermogen groeide in 2018 met 3% van 2.026 miljoen euro naar 2.082 miljoen euro. De Common Equity Tier 1-ratio (CRR scope) daalde van 25,2 % naar 23,0 % (Basel III - Basel I floor wordt niet meer gerapporteerd vanaf december 2018).

De eigenvermogenspositie van Argenta is het resultaat van een volgehouden autofinancieringspolitiek en is de basis van zijn sterke kredietwaardigheid en zijn status als een van de veiligste banken onder toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB). Argenta behoudt zijn A-rating met positieve outlook van de kredietbeoordelaar Standard & Poor's.

Argenta's oprichter, Karel Van Rompuy, had zijn leven lang maar één doel voor ogen: 'overleven in onafhankelijkheid'. Het was het ultieme doel van onze stichter, zijn stip op de horizon, zijn punt Omega. Argenta was aldus van bij zijn oprichting duurzaam in de meest letterlijke betekenis van het woord 'voor lange tijd'.

Karel had een grote bewondering voor overlevers. Hij vond ook van ondernemingen dat ze pas de moeite van het bespreken waard werden, eens ze de leeftijd van 100 gepasseerd waren. Daarvoor waren het beginners, of start-up's in het jargon van vandaag.

Apple, Google of Amazon zou hij zeker interessante fenomenen gevonden hebben, maar bijlange geen ondernemingen die hun plaats in de geschiedenis al verdiend hadden. Dat zouden we toch pas binnen 80 of 90 jaar weten.

Voor Argenta had hij de vaste ambitie dat het 100 jaar zou worden. Zo'n tijdshorizon is merkwaardig in het huidige tijdsgewricht waar vijf jaar geleden de prehistorie is, en vijf jaar vooruit de wereld onherkenbaar zal veranderd zijn.

Om die leeftijd te halen zal Argenta, zoals een marathonloper, zuinig moeten omspringen met zijn reserves. Het zal moeten snoeien in zijn ambities. Niet in het niveau van zijn ambities, maar in het aantal ervan. Het zal moeten snoeien in zijn plannen, in zijn projecten, in zijn programma's en de focus op de essentie van zijn missie, zijn basisfilosofie en zijn kernwaarden: dicht bij de klant, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig.

Maar Argenta is ook duurzaam in een minder letterlijke, en maatschappelijk meer courante betekenis: behoud, bescherming, en gericht op verantwoord gebruik met het oog op herbruikbaarheid en toekomstbestendigheid. Er zijn wel meer ondernemingen die vandaag claimen dat duurzaamheid in hun DNA zit. Weinigen kunnen dat op dezelfde manier als Argenta dat kan, nu al meer dan 60 jaar lang.

Het lijkt geen twijfel dat de maatschappelijke aandacht voor duurzaamheid ook een 'duurzaamheidsindustrie en -consultancy' heeft doen ontstaan met indexen, indicatoren en meetinstrumenten die erg vergelijkbaar zijn met financiële ratings. Kritische vragen daarbij zijn terecht. Van de Groningse hoogleraar Duurzaam bankieren Bert Scholtens is de uitspraak bekend dat er 'minstens vijftig tinten groen zijn in beleggersland'. Hij wijst hiermee op het gevaar dat 'iedereen zijn eigen data verzamelt en daar een expert-sausje overheen gooit dat het verschil moet maken'. De financiële crisis heeft precies geleerd dat die ratings een eigen oordeel niet overbodig maken.

Argenta integreert al sinds 2012 een GRI-rapportering (Global Reporting Initiative) in zijn jaarverslag, en realiseert duurzame objectieven op basis van een duurzaamheidsactieplan bepaald in samenwerking met zijn stakeholders: bestuurders, medewerkers maar ook klanten en kantoorhouders. De realisaties omtrent de verschillende duurzame actiepunten worden jaar na jaar opgevolgd en extern geauditeerd.

Argenta laat zich inspireren door de richtlijnen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Dit heeft ervoor gezorgd dat we reeds de beleggingsportefeuille

hebben doorgelicht op CO₂-intensieve industrieën en dat voor eigen aangeboden beleggingsproducten de CO₂-impact van de onderliggende bedrijven geïnventariseerd werd. Dit zal als basis dienen om een verder beleid richting 2019 – 2023 uit te stippelen. Argenta wil een steen(tje) bijdragen aan de transitie naar een koolstofarme economie.

Op de algemene vergadering van 26 april 2019 zal tweede ondergetekende zijn mandaat als voorzitter neerleggen.

Het was voor hem -in 2008- een buitengewone eer Karel Van Rompuy te mogen opvolgen als voorzitter van Argenta. Het was ook een bijzonder pittige uitdaging. Het voorbije decennium was voor Argenta commercieel en financieel erg succesvol, met een voor de helft toegenomen balanstotaal, en een verdrievoudiging van zijn eigen vermogen.

Maar het was ook een periode van toenemende complexiteit in zowel het bank- als het verzekeringsbedrijf, in het bijzonder ten gevolge van een ongebreidelde ontwikkeling in het regelgevend kader. Governance en toezicht kwamen op de bestuurstaafel in een vorm en met een volume zoals nooit gezien.

Het was, tenslotte, een periode van grote strategische vragen ingevolge technologische ontwikkelingen en disruptie van het klassieke bank- en verzekeringsmodel.

Argenta is niet het Gallische dorpje dat met een omheining van houten palen het Romeinse Rijk (met zijn fintech, cloud, ecosystemen, chatbots en robo-advice) wil buiten houden. Maar Argenta blijft in dat Romeinse Rijk wel een geheel eigen en herkenbare plaats claimen, gebaseerd op zijn eigen cultuur en ondernemingswaarden, en met een klare blik op wat er voor de klant echt toe doet.

Voor zijn opvolger wordt de uitdaging niet geringer. Maar met het sterkste directieteam ooit is de leiding van Argenta in goede handen en kan Marc van Heel met veel enthousiasme de voorzittershamer overnemen voor een volgend succesrijk decennium.

Marc Lauwers
CEO

Jan Cerfontaine
Voorzitter





02

Mijlpalen 2018



ARGENTA

2. Mijlpalen 2018

GRI 102-10



26 maart 2018
verhuis naar Papyrus



De nieuwe site 'Papyrus', een voormalige papierfabriek aan de Lamoriniërestraat, wordt in gebruik genomen door 273 medewerkers.

De hoofdzetel aan de Belgiëlei wordt volledig omgebouwd en uitgebreid naar nieuwe, duurzame gebouwen. In afwachting van de oplevering ervan midden 2020, werken 684 medewerkers tijdelijk in gehuurde kantoren op de Veldekens in Berchem.

3 mei 2018

Argenta partner van Straatvinken

Straatvinken is een burgerwetenschapsproject dat voortspuit uit de engagementen van de Vlaamse overheid, de stad Antwerpen en burgerbewegingen om de mobiliteit en de leefbaarheid in de Antwerpse regio te verbeteren. Argenta zet zich, als grote Antwerpse werkgever, actief in om tegen 2030 minder auto's in het Antwerpse straatbeeld te zien ten voordele van duurzame mobiliteit. Argenta's werknemers behalen bijna de doelstelling van Straatvinken, omdat nu net geen 50 % van de verplaatsingen duurzaam gebeurt.

10 januari 2018
Bankshopper award

Bankshopper.be

De spaar- en zichtrekening van Argenta worden door de lezers van Bankshopper verkozen tot de beste. Argenta behaalt de derde plaats in de verkiezing van 'Bank van het Jaar'.

5 maart 2018
opstart digi.wave



Argenta start met digi.wave, een nieuwe manier van samenwerken rond digitale klantervaring tussen IT, de commerciële en de klantondersteunende directies. Dit levert in 2018 al mooie resultaten op zoals de nieuwe Argenta-website en het inbouwen van volgende mogelijkheden in de app: bijstorten voor pensioensparen, raadplegen van documenten zoals vervalddagberichten en betalings- en fiscale attesten, inzien van de effectenrekening, beheren van doorlopende opdrachten, bepalen van de geografische scope voor debet- en kredietkaarten, en rekeningen betalen door ze te fotograferen.

1 april 2018
lancering van het Metro bankplatform



Begin april 2018 neemt Argenta het nieuwe bankplatform 'Metro' in gebruik. Dit platform laat toe geautomatiseerde diensten te verbeteren en snel nieuwe bancaire producten en diensten digitaal te introduceren, zoals bijvoorbeeld flitsbetalingen.

Na de ingebruikname was er gedurende enkele dagen impact op de beschikbaarheid van het digitaal en mobiel kanaal. De kantoren en het contactcenter vingen klanten met hun vragen op en zorgden ervoor dat dringende verrichtingen tijdig werden verwerkt.

20 juli 2018
Baudouin Thomas
vervoegt de raad van
bestuur



Baudouin Thomas wordt benoemd als onafhankelijk bestuurder van de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties en als lid van het risico- en auditcomité.

Baudouin Thomas is een internationaal erkende autoriteit inzake IT, digitalisering en transformatie in de financiële sector.

31 juli 2018
Oprichting Arvestar

Arvestar is een 74,99 % dochtermaatschappij van Argenta Asset Management, en een 25,01 % dochtermaatschappij van Degroof Petercam Asset Management.

Arvestar heeft een licentie naar Belgisch recht als beheersvennootschap van instellingen voor collectieve belegging (ICB) en als beheerder van alternatieve instellingen voor collectieve belegging (AICB). Arvestar nam op 1 november 2018 het algemene beheer van de pensioenspaarfonds (Argenta Pensioenspaarfonds en Argenta Pensioenspaarfonds Defensive) over van DPAM. De overdracht van de ICB-fondsen is voorzien in de loop van 2019.

1 oktober 2018
Inge Ampe
vervoegt
het directiecomité



Inge Ampe neemt het mandaat op van bestuurder en lid van de directiecomités van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Zij is als Chief Commercial Officer verantwoordelijk voor de aansturing van de commerciële directies.

Inge Ampe heeft een indrukwekkende carrière uitgebouwd in de banksector, met ervaring zowel in België als in Nederland, en dit op het kruispunt van de fysieke en digitale dienstverlening.

23 juli 2018
Argenta lanceert het
klantenpanel "Mijn
Gedacht"



Via een online platform bevaart Argenta geregeld een klantenpanel over de dienstverlening, digitale ontwikkelingen, producten, verwachtingen naar de toekomst toe, ... Dit geeft een actueel beeld van wat de Argenta-klanten verwachten en belangrijk vinden, waardoor Argenta zijn dienstverlening en producten hierop beter kan afstemmen.

15 september tot 15 oktober 2018
X-game



Dit spel zette de betrokken werknemers aan tot nadenken over de dienstverlening naar de klant en leidde zo tot concrete verbeterideeën waarvan een aantal momenteel worden uitgerold.

De medewerkers van de operationele diensten binnen 'Klantenservice' nemen deel aan de X-game. Dit is een online interactief spel rond 'hoofdzetel excellentie', gekoppeld aan de Strategie 2020 en de Argenta-waarden 'Dichtbij', 'Ondernemend', 'Pragmatisch' en 'Eenvoudig'. Ook DOPE genoemd (zie 6.10).



30 oktober 2018
Afbouw van CO₂-intensieve investeringen naar eind 2020 toe

Argenta heeft zijn eigen beleggingsportefeuille doorgelicht en verbindt zich ertoe om beleggingen in CO₂-intensieve sectoren zoals olie- en steenkool af te bouwen tegen 2020.

2 november 2018
Resultaten ECB-stresstest

Argenta heeft samen met de belangrijkste Europese bankinstellingen de impact van de ECB-stresstesten doorgerekend. Deze stresstesten hebben tot doel de sterkte van het Europese bankenlandschap en de individuele banken te evalueren bij negatieve marktontwikkelingen. De resultaten van de stresstest bevestigen de sterke solvabiliteit van Argenta - die tot de Europese kopgroep behoort - voor en na doorrekening van de stresstesten.

De overtuigende stresstest-resultaten ondersteunen de kwaliteit van de kredietportefeuilles, de duurzaamheid van het businessmodel en de robuustheid van de financiële positie.

15 november 2018
Bekendmaking van overdracht van het voorzitterschap in 2019



Jan Cerfontaine maakt zijn besluit bekend om op de algemene vergadering van 26 april 2019 na een succesvolle periode van ruim 10 jaar zijn mandaat als voorzitter van de raden van bestuur van Argenta neer te leggen. Marc van Heel wordt voorgedragen als opvolger van Jan Cerfontaine.



2 november 2018
Ronald Touwslager CEO van de Nederlandse bijkantoren



Argenta benoemt Ronald Touwslager tot Chief Executive Officer van de bijkantoren van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties in Nederland.

Met meer dan twintig jaar ervaring in de financiële sector streeft Ronald Touwslager naar de verdere uitbouw van Argenta in Nederland.

25 oktober 2018
Argenta wordt partner van Sign for my future

Als partner van Sign for my future wil Argenta zijn langetermijninzet voor een leefbare wereld kracht bijzetten. Dit sluit naadloos aan bij de ambitie van Argenta om de eigen voetafdruk te beperken. De CO₂-uitstoot van Argenta werd in 2018 in kaart gebracht. Deze meting zal de basis zijn voor het bepalen van concrete ambities voor de volgende jaren.



19 november 2018 SDG Pioneer

Argenta ontvangt van Cifal Flanders een officieel UNITAR-certificaat als 'SDG Pioneer' voor zijn inzet voor de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.

1 december 2018 Spaargids Bank Award

Argenta sleept de meest prestigieuze Bank Award in de wacht en mag zich de beste bank van België in 2018 noemen. Argenta kent met een score van 8,55 op 10 de hoogste klanttevredenheid.



17 december 2018 Vastleggen methodologie berekening CO₂- voetafdruk fondsen

Argenta bepaalt de methodiek om de CO₂-voetafdruk van zijn eigen fondsen te berekenen geïnspireerd op de richtlijnen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

26 november 2018 Akkoord over een nieuw commissiesysteem

Na grondig overleg met de vertegenwoordigers van het Argenta-kantorennetwerk in het Paritair Overlegorgaan (POO) bereikt Argenta met de kantoorhouders een akkoord om het huidige commissiesysteem van de kantoorhouders collectief aan te passen vanaf 1 januari 2019. Concreet wil Argenta meer dan ooit inzetten op een optimale en duurzame dienstverlening en zijn klanten in de toekomst nog meer oplossingen aanreiken die hen helpen op alle belangrijke momenten van hun leven.

12 december 2018 NBB-stresstest verzekeringen

Argenta Assuranties heeft vrijwillig deelgenomen aan de NBB-stresstest-verzekeringen voor wat betreft het down-scenario van de yield curve. De stresstest toont aan dat Argenta Assuranties goed bestand is tegen een langdurige periode van extreem lage interestvoeten. De Solvency II- ratio blijft ook na stress op een hoog niveau. Vanwege de positieve resultaten werd ook dit jaar de goedkeuring tot vrijstelling van dotatie aan de aanvullende voorzieningen bekomen van de NBB.

19 december 2018 Argenta op de Warmste Week

Dankzij de vele acties die georganiseerd werden in de loop van 2018 kunnen Argenta en zijn aandeelhouder Investar 81.697 euro aan vijf goede doelen schenken die de Argenta-medewerkers zelf hebben voorgedragen: MS-Liga Vlaanderen, Make-A-Wish Belgium, Stop Darmkanker, Clinicoders – Coderdojo Belgium en Unified Sailing Belgium.





03

Kerncijfers en resultaten 2018



ARGENTA

3. Kerncijfers en resultaten 2018

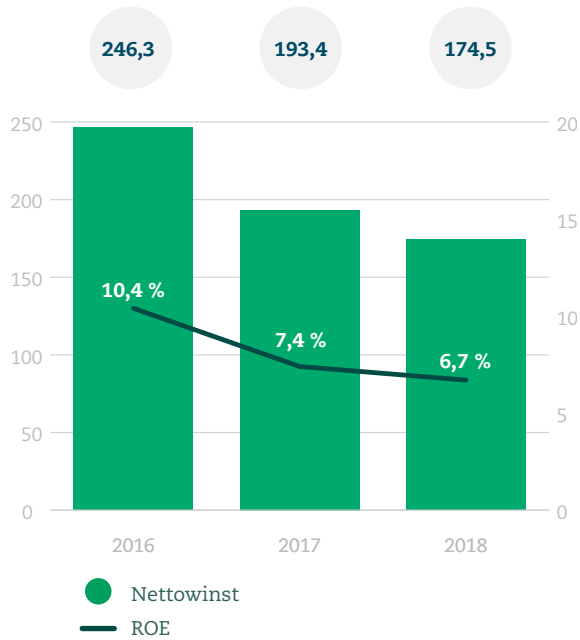
GRI 102-7, 103-2, 103-3, 201-1, FS 6



3.1 Financiële resultaten

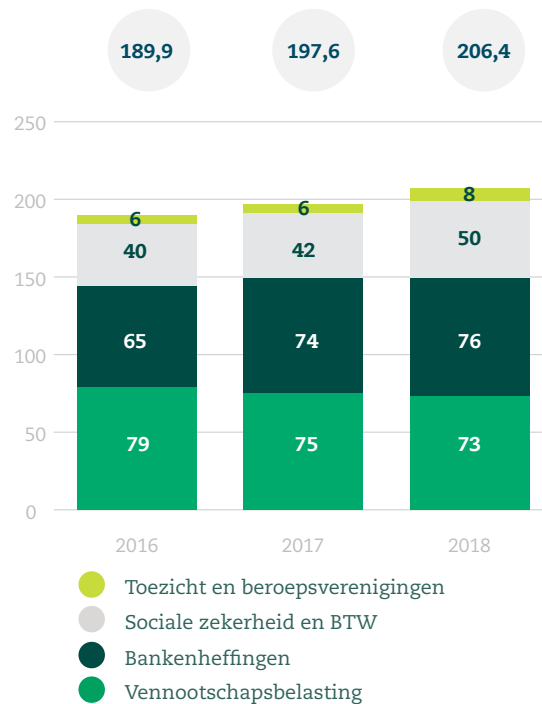
NETTOWINST & RETURN ON EQUITY

(in miljoen euro en %)



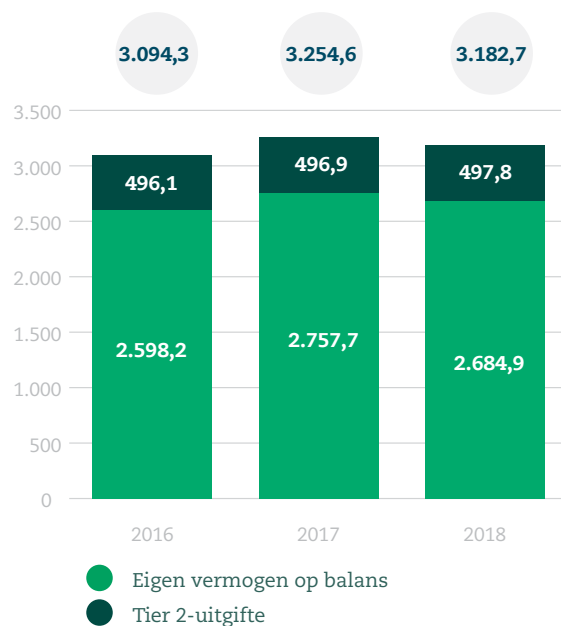
TAKSEN EN BIJDAGEN AAN OVERHEID, TOEZICHTHOUDERS EN BEROEPSVERENIGINGEN

(in miljoen euro)



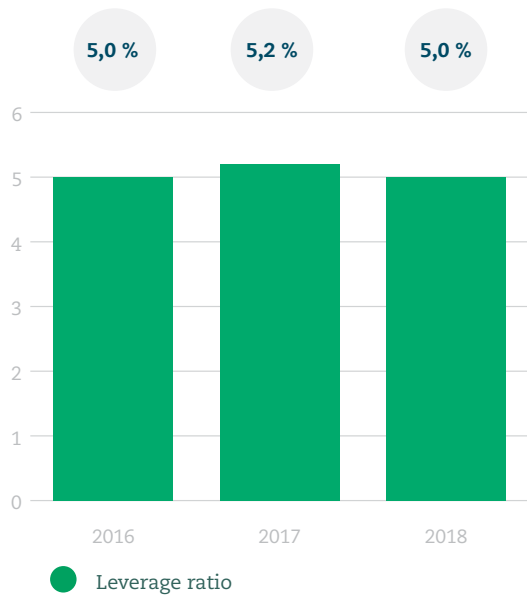
EIGEN VERMOGEN

(in miljoen euro)



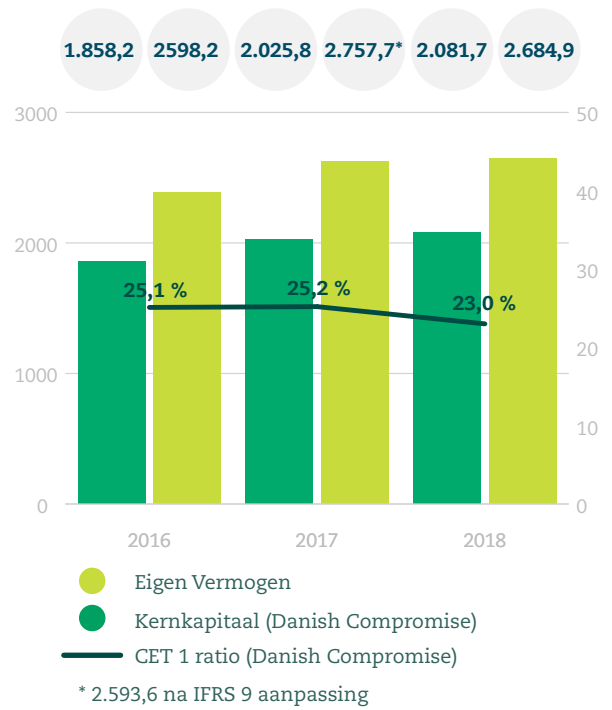
LEVERAGE RATIO

(in %)



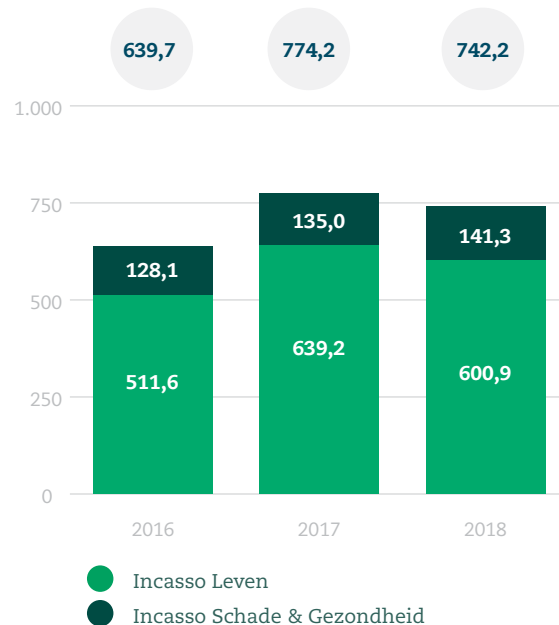
EIGEN VERMOGEN, KERNKAPITAAL EN COMMON EQUITY TIER I-RATIO

(in miljoen euro en %)



INCASSO VERZEKERINGEN

(in miljoen euro)



3.1.1 Balans (in euro)

Activa	IAS 39 31.12.2017	IFRS 9 proforma 01.01.2018	IFRS 9 31.12.2018
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij (centrale) banken	1.082.339.452	1.082.339.452	1.155.122.720
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	11.472.666	11.472.666	10.028.698
Activa gerelateerd tot unit-linked verzekeringscontracten (Tak 23)	2.157.057.436	2.157.057.436	2.026.395.538
Voor verkoop beschikbare financiële activa	10.818.154.521	—	—
Leningen en vorderingen	28.704.074.945	—	—
Leningen en vorderingen op kredietinstellingen	25.166.000	—	—
Leningen en vorderingen op andere klanten	28.678.908.945	—	—
Tot einde looptijd aangehouden financiële activa	651.172.929	—	—
Niet voor handelsdoeleinden aangehouden activa, verplicht gewaardeerd aan reële waarde door winst of verlies	—	162.226.366	112.398.366
Financiële activa aan reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten	—	5.207.217.270	5.293.082.549
Financiële activa aan geamortiseerde kostprijs	—	34.584.616.738	36.565.696.280
Derivaten gebruikt ter afdekking	102.427.643	102.427.643	73.711.127
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	122.822.732	122.822.732	193.568.240
Investerings in dochtermaatschappijen, gemeenschappelijke maatschappijen of verbonden ondernemingen	0	0	2.494.000
Materiële vaste activa	14.272.763	14.272.763	15.548.636
Gebouwen, terreinen, uitrusting	12.721.727	12.721.727	14.454.426
Vastgoedbeleggingen	1.551.036	1.551.036	1.094.210
Goodwill en andere immateriële activa	163.925.015	163.925.015	164.125.809
Goodwill	98.150.460	98.150.460	98.150.460
Andere immateriële activa	65.774.555	65.774.555	65.975.349
Belastingvorderingen	8.166.268	8.166.268	20.805.597
Actuele belastingvorderingen	8.111.725	8.111.725	2.392.118
Uitgestelde belastingvorderingen	54.543	54.543	18.413.479
Activa op verzekeringen	16.001.856	16.001.856	25.289.448
Andere activa	216.379.445	216.379.445	198.945.967
Activa aangehouden voor verkoop	0	0	0
Totaal activa	44.068.267.670	43.848.925.650	45.857.212.974

Verplichtingen en eigen vermogen	IAS 39 31.12.2017	IFRS 9 proforma 01.01.2018	IFRS 9 31.12.2018
Deposito's van centrale banken	0	0	0
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	3.408.123	3.408.123	4.073.472
Passiva gerelateerd tot unit-linked verzekeringscontracten (Tak 23)	2.157.057.436	2.157.057.436	2.026.322.984
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	35.743.060.891	35.743.060.891	37.660.873.657
Deposito's van kredietinstellingen	246.406.219	246.406.219	159.930.533
Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen	32.348.444.684	32.348.444.684	33.847.070.799
In schuldbewijzen belichaamde schulden inclusief kasbons	1.911.606.586	1.911.606.586	2.463.167.692
Achtergestelde verplichtingen	596.596.220	596.596.220	575.394.236
Andere financiële verplichtingen	640.007.181	640.007.181	615.310.397
Derivaten gebruikt ter afdekking	384.310.450	384.310.450	350.669.050
Cumulatieve waardeschommelingen van de afgedekte posities bij de afdekking van het renterisico	0	0	0
Voorzieningen	4.817.537	5.316.552	6.067.641
Belastingverplichtingen	88.943.036	33.180.229	20.482.256
Actuele belastingverplichtingen	1.376.128	1.376.128	4.500.408
Uitgestelde belastingverplichtingen	87.566.909	31.804.101	15.981.848
Verplichtingen op verzekeringen	2.699.732.551	2.699.732.551	2.884.242.338
Andere verplichtingen	229.252.193	229.252.193	219.535.766
Totaal verplichtingen	41.310.582.218	41.255.318.425	43.172.267.165
Eigen vermogen toewijsbaar aan de aandeelhouders	2.757.673.371	2.593.595.488	2.684.890.103
Eigen vermogen toewijsbaar aan de minderheidsbelangen	12.082	11.736	55.705
Totaal eigen vermogen en minderheidsbelang	2.757.685.453	2.593.607.224	2.684.945.808
Totaal verplichtingen, minderheidsbelang en eigen vermogen	44.068.267.670	43.848.925.650	45.857.212.974

IFRS 9 "Financiële instrumenten" vervangt de IAS 39 norm en legt nieuwe verplichtingen op voor (a) de classificatie en waardering van financiële instrumenten, (b) de risico-inschatting en het aanleggen van waardeverminderingen en (c) aanpassingen op het gebied van hedge accounting. De IFRS-norm is van toepassing vanaf 1 januari 2018 en de aanpassingen werden in de beginbalans en het eigen vermogen van 1 januari 2018 verwerkt. Doordat er ook een andere classificatie van de financiële instrumenten werd geïmplementeerd, werd er een kolom "IFRS 9 proforma 01.01.2018" voorzien zodat er een betere vergelijking kan gemaakt worden tussen de cijfers 01.01.2018 (cijfers van 31.12.2017 maar dan volgens de nieuwe norm) en de 31.12.2018 cijfers.

3.1.2 Resultatenrekening (in euro)

	IAS39 31.12.2017	IFRS 9 31.12.2018
Financiële en exploitatiebaten en -lasten	627.470.356	641.252.193
Netto rentebaten	575.021.489	623.099.111
Rentebaten	953.654.296	925.351.846
Rentelasten	-378.632.807	-302.252.734
Baten uit dividenden	3.404.169	4.128.753
Netto baten uit provisies en vergoedingen	-44.833.631	-12.066.541
Baten uit provisies en vergoedingen	116.803.309	146.055.557
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-161.636.940	-158.122.098
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	30.142.016	7.777.901
Financiële activa aan reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten		4.772.238
Financiële activa en passiva aan geamortiseerde kostprijs		3.005.663
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	-1.253.896	-1.977.633
Winsten en verliezen op niet voor handelsdoeleinden aangehouden activa, verplicht gewaardeerd aan reële waarde door winst of verlies	0	-6.953.379
Winsten en verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	2.873.055	1.190.649
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van niet financiële activa	43.023	189.783
Netto technisch resultaat uit verzekeringscontracten	12.012.919	-470.118
Inkomsten uit uitgegeven verzekeringscontracten	385.139.989	456.162.949
Uitgaven met betrekking tot verzekeringscontracten	-373.127.069	-456.633.067
Ander exploitatieresultaat	50.061.211	26.333.667
Baten uit exploitatie	52.060.430	31.085.583
Lasten uit exploitatie	-1.999.219	-4.751.916
Administratiekosten	-348.988.064	-383.931.570
Personeelsuitgaven	-75.352.357	-82.658.157
Algemene en administratieve uitgaven	-273.635.706	-301.273.413
Afschrijvingen	-24.902.106	-24.478.009
Materiële vaste activa	-5.299.355	-4.416.799
Vastgoedbeleggingen	-35.783	-19.031
Immateriële activa	-19.566.968	-20.042.180

	IAS39 31.12.2017	IFRS 9 31.12.2018
Opname en terugname van voorzieningen	9.337.951	-2.800.470
Bijzondere waardeverminderingen	6.121.295	2.973.504
Voor verkoop beschikbare financiële activa	-222.504	-
Financiële activa aan geamortiseerde kostprijs	-	3.032.613
Leningen en vorderingen	6.343.799	-
Schuldinstrumenten aan reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten	-	-59.109
Goodwill	0	0
Resultaat op activa aangehouden voor verkoop	565.005	0
Resultaat voor belastingen	269.604.438	233.015.648
Winstbelastingen	-76.158.278	-58.589.579
Nettoresultaat	193.446.160	174.426.070
Nettoresultaat toewijsbaar aan de aandeelhouders	193.445.301	174.419.943
Nettoresultaat minderheidsbelangen	858	6.127

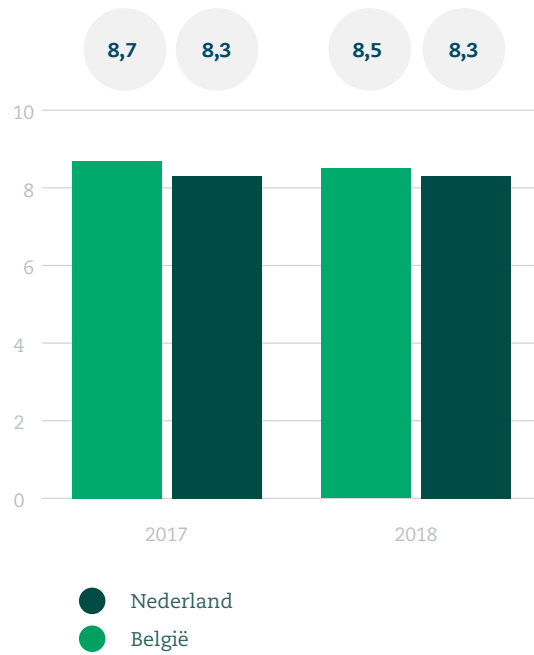
3.2 Niet-financiële resultaten

Klanten

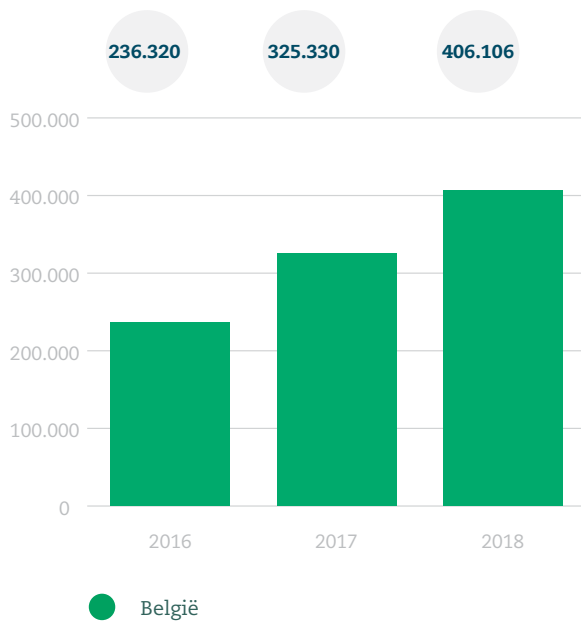
AANTAL KLANTEN
(in miljoenen)



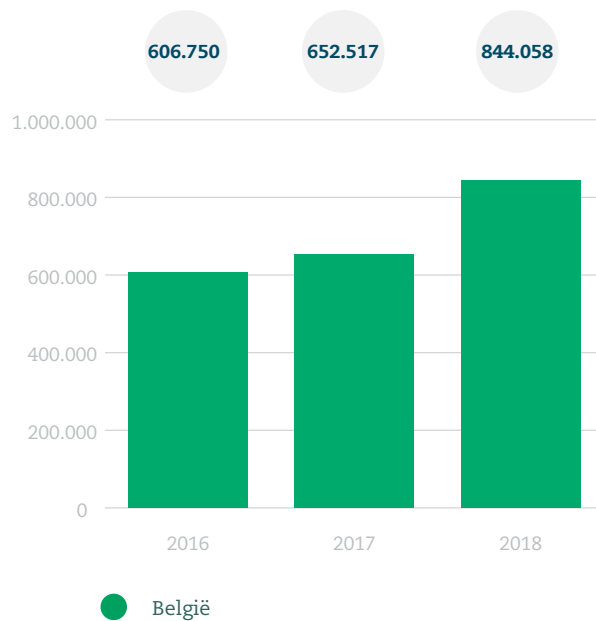
TEVREDENHEID KLANTEN
(op 10)



AANTAL GEBRUIKERS MOBILE APP

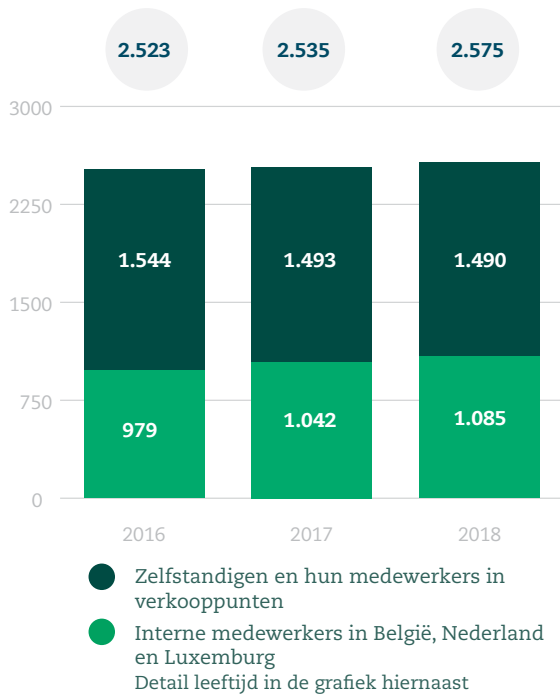


AANTAL GEBRUIKERS INTERNETBANKIEREN

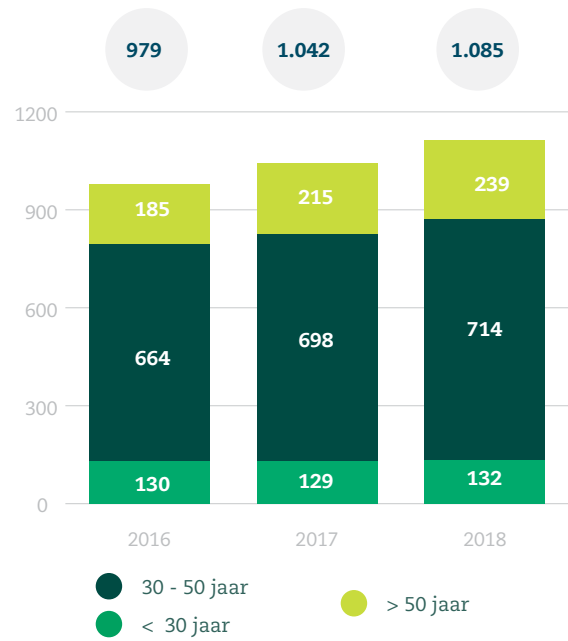


Medewerkers

AANTAL MEDEWERKERS



LEEFTIJD INTERNE MEDEWERKERS IN BELGIË, NEDERLAND EN LUXEMBURG

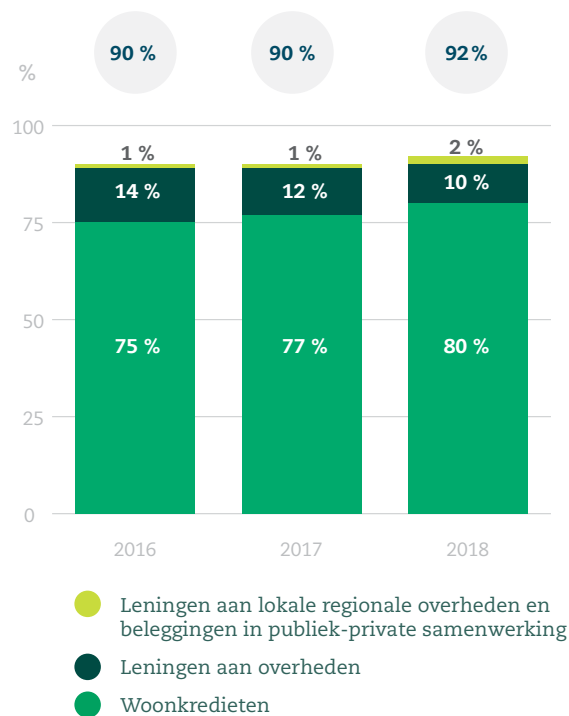


GEMIDDELD AANTAL UREN OPLEIDING PER MEDEWERKER





Impact op de economie door herinvestering van aangetrokken gelden van klanten



Klimaat

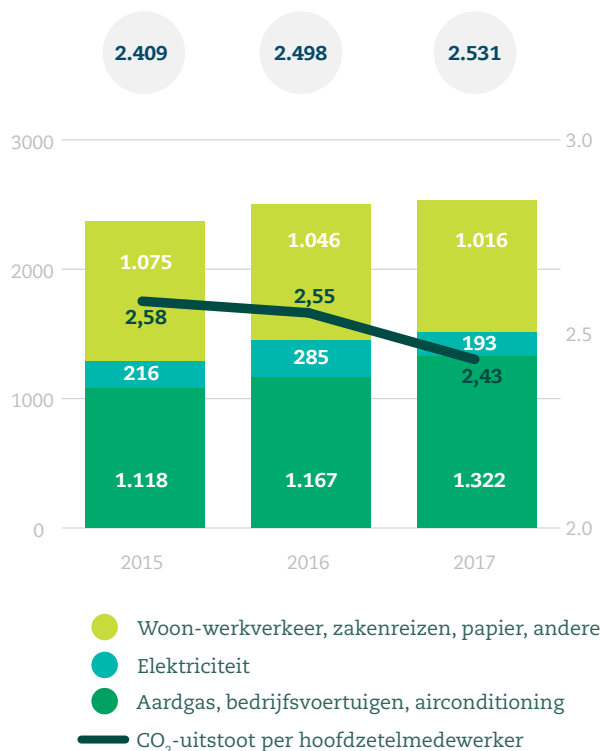
Opvolging CO₂-uitstoot beleggingsfondsen

Alle fondsen scoren qua CO₂-uitstoot onder het sectorgemiddelde, 19 van de 22 fondsen scoren zelfs onder de helft van het sectorgemiddelde (zie verder 6.4.2).

Berekening eigen CO₂-uitstoot

Argenta bracht in 2018 zijn CO₂-uitstoot in kaart voor zijn 3 vestigingen in Antwerpen, Breda en Luxemburg.

CO₂-uitstoot in ton



De globale uitstoot daalde op vlak van elektriciteitsverbruik, woon-werkverkeer, en papierverbruik, maar steeg voor het verbruik van aardgas en van brandstof voor bedrijfsvoertuigen.

Hiervoor is een dubbele verklaring:

- Door de huidige verbouwing van de hoofdzetel aan de Belgiëlei in Antwerpen huurt Argenta tijdelijk panden aan de Veldekens in Berchem met een hoog energieverbruik; met de inhuizing naar een volledig vernieuwde en klimaatvriendelijke hoofdzetel in 2020 zal deze uitstoot gevoelig dalen.
- Het aantal bedrijfswagens steeg tussen 2015 en 2017, o.a. door de toename van het aantal medewerkers en door de invoering van een catefariaplan waarin medewerkers kunnen kiezen voor een bedrijfswagen.

De CO₂-uitstoot per hoofdzetelmedewerker daalt wel geleidelijk door diverse acties om de voetafdruk te beperken en het is de ambitie van Argenta om die de komende jaren nog verder terug te dringen (zie 6.7).

Evolutie aantal hoofdzetelmedewerkers (2015-2017)
+11,4 %

Evolutie CO₂-uitstoot per hoofdzetelmedewerker (2015-2017)
-5,8 %





04

Argenta- groepsstructuur en activiteiten- overzicht



ARGENTA



4. Argenta-groepsstructuur en activiteitenoverzicht

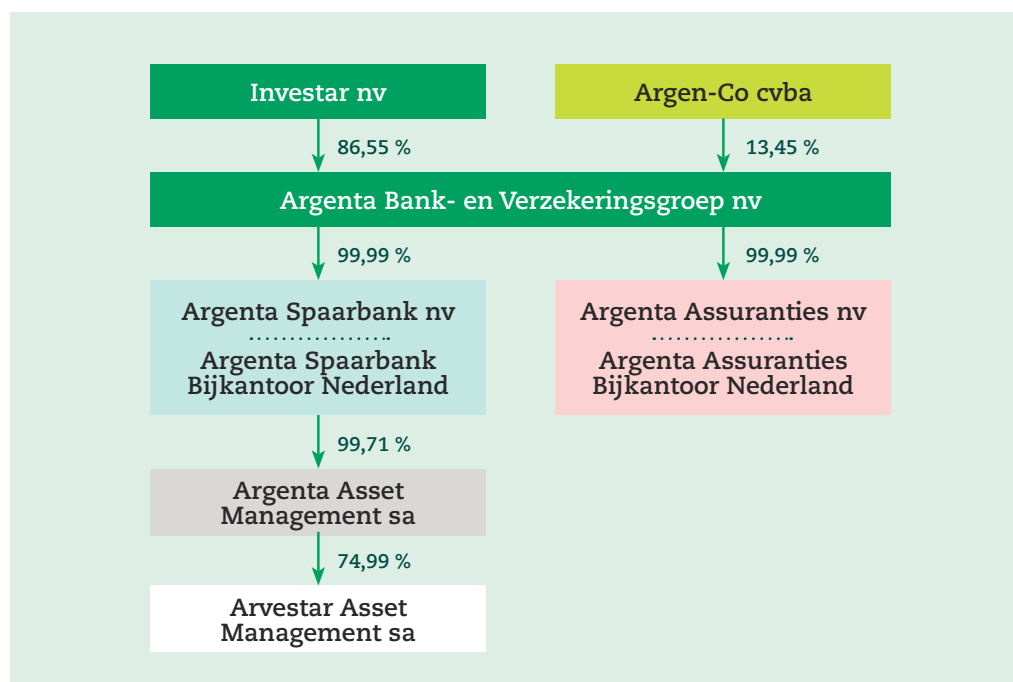
GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-10, 102-45, FS14



4.1 Aandeelhouders Investar en Argen-Co

De aandelen van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep worden voor 86,55 % aangehouden door de Investeringsmaatschappij Argenta nv (hierna

Investar), een gemengde financiële holding, en voor 13,45 % door Argenta Coöperatieve cvba (hierna Argen-Co).



4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is de beleidsholding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten omvatten Interne Audit, Juridische Zaken, Organisatie & Talent, Compliance, Risicobeheer & Validatie, Niet-Financieel Risicobeheer, Supervisory Office en Procurement & Facilities, die voor alle Argenta vennootschappen centraal georganiseerd zijn.

De vier onafhankelijke controlefuncties Interne Audit, Compliance, Risicobeheer en de extern uitbestede Actuariële functie, worden aangestuurd vanuit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

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

Alle participaties binnen Argenta zijn (quasi) 100 %-participaties zodat geen (andere dan zuiver formele) minderheidsbelangen worden gerapporteerd. De enige uitzondering hierop vormt de in 2018 opgerichte beheersvennootschap 'Arvestar', waarin Argenta Asset Management een meerderheidsbelang aanhoudt van 74,99 %.

4.3 Argenta Spaarbank

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

Activiteiten in België

De kernactiviteiten zijn de volgende:

1. **Dagelijks Bankieren:** het ter beschikking stellen van betaalmiddelen zoals zichtrekeningen, betaalkaarten, kredietkaarten en effectenrekeningen;



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



2. **Lenen:** het verstrekken van woonkredieten en leningen op afbetaling;

De gelden van particulieren die via sparen en bankieren worden aangetrokken, worden voor 80% geherinvesteerd bij particulieren en gezinnen onder de vorm van woonkredieten.



3. **Beleggen:** het aanbieden van beleggingsfondsen beheerd door Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management of door externe fondsenbeheerders.

Klanten besteden steeds meer aandacht aan duurzaamheid, ook bij de keuze van hun beleggingen. Dit sluit naadloos aan bij de Argenta-strategie en cultuur. Het spreekt voor zich dat Argenta zowel bij de selectie van de fondsen in zijn aanbod, als bij de invulling van de eigen Argenta-fondsen, veel aandacht heeft voor de gehanteerde duurzaamheidscriteria.

Oprichting van Arvestar Asset Management ('Arvestar')

Op 31 juli 2018 richtten Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management de joint venture Arvestar op met zetel in Brussel. Ze houden elk respectievelijk 74,99% en 25,01% van de aandelen aan.

Arvestar staat in voor het beheer van de Argenta-pensioenspaarfondsen en de hierop gebaseerde spiegelfondsen. Op 31 december 2018 bouwen 187.391 Argenta-klanten hun aanvullend pensioen op via deze pensioenspaarfondsen, waarvan het beheer

sinds 1999 wordt toevertrouwd aan Degroof Petercam Asset Management. Door het grote succes, zowel op commercieel vlak als qua rendement vormt de oprichting van de joint venture een logische volgende strategische stap omwille van drie redenen:

(1) het aanzienlijke vermogen van deze fondsen, (2) hun verbondenheid met Argenta door hun naam en distributie en (3) de inbreng van Degroof Petercam Asset Management bij het beheer. Degroof Petercam Asset Management zal in de toekomst het dagelijks financieel beheer van deze fondsen blijven waarnemen.

Activiteiten in Luxemburg

Argenta Asset Management is een Luxemburgse vennootschap die instaat voor het beheer en de centrale administratie van de Instellingen voor Collectieve Belegging in Effecten van Argenta met veranderlijk kapitaal naar Luxemburgs recht, namelijk Argenta-Fund sicav en Argenta Portfolio sicav.

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

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



Activiteiten in Nederland

Argenta Spaarbank heeft sinds 2003 een bijkantoor in Breda. Deze staat in voor het verstrekken van woonkredieten en het aantrekken van spaargelden in de Nederlandse markt.

Voor Argenta is Nederland een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt.

Het bijkantoor heeft ook in 2018 belangrijke verbeteringen doorgevoerd in zijn producten en het verder digitaliseren van processen met het oog op het verhogen van de klanttevredenheid. Hiermee blijft het bijkantoor een rol van betekenis spelen in de Nederlandse markt. Sinds het 3^{de} kwartaal van 2018 behoort Argenta Nederland tot de top tien van hypotheekverstrekkers.

4.4 Argenta Assuranties

Activiteiten in België

Argenta Assuranties is een Belgische verzekeringsonderneming met als doel particulieren en gezinnen te beschermen bij incidenten via brandverzekeringen, autoverzekeringen, rechtsbijstandverzekeringen, familiale

verzekeringen, hospitalisatieverzekeringen en levensverzekeringen zijnde Tak 21-spaarproducten en schuldsaldoverzekeringen. Daarnaast biedt Argenta Assuranties ook beleggingsverzekeringen aan onder de vorm van Tak 23-producten.



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

Activiteiten in Nederland

De Nederlandse verzekeringsactiviteiten worden aangestuurd door Argenta Assuranties Bijkantoor Nederland. Het productaanbod, bestaande uit een overlijdensrisicoverzekering en een spaarhypotheekverzekering, sluit aan op het hypotheekaanbod van het bijkantoor Nederland van Argenta Spaarbank.

Na een kritische beschouwing werd eind 2018 besloten de verkoop van nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen en spaarhypotheekverzekeringen stop te zetten. Dit heeft geen gevolgen voor de bestaande klanten, noch voor de verkoop van nieuwe woonkredieten.





05

Klantbeleving centraal

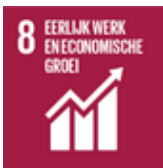


ARGENTA



5. Klantbeleving centraal

GRI 102-2, 103-2, 103-3, FS6, FS 14



5.1 Argenta als financiële partner van gezinnen en particulieren

Argenta stelt sinds zijn oprichting in 1956 de klant centraal. Elk jaar biedt Argenta nieuwe producten aan en worden bestaande producten verder verfijnd om nog meer tegemoet te komen aan de verwachtingen van de Argenta-klant. In 2018 was dit niet anders. Daarnaast wordt er sterk ingezet op de digitale kanalen, maar blijft het kantorennet een belangrijk contactpunt met de klant. Ook aan het contactcenter werd gesleuteld om tot een optimale dienstverlening te komen.

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

- Voor de NPS-meting krijgen Argenta-klanten de vraag of ze Argenta zouden

aanbevelen aan vrienden, familie of collega's. In België bedraagt de score maar liefst + 39, een zeer hoge score in de Belgische banksector. Ook Nederland scoort sterk met + 15.

- Voor klanttevredenheid scoort Argenta in Nederland 8,3/10 en in België 8,5/10.

Deze scores motiveren Argenta om de lat steeds hoger te leggen en de klanten nog beter te bedienen via de kantoren, de digitale kanalen en de hoofdzetel. Welk communicatie- of transactiekanaal de klant ook kiest: eenvoud, transparantie, een correcte prijszetting en deskundige dienstverlening met een glimlach blijven de belangrijkste Argenta-troeven.

5.2 Argenta's productaanbod



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

5.2.1 Bankieren & Sparen

Productaanbod

België

werden verschillende frauduleuze websites en transacties geblokkeerd om zoveel mogelijk schade voor de klant te voorkomen. Tot slot werden klanten zoveel mogelijk geïnformeerd over phishing.

Evolutie portefeuille

België

- De inlage op de zichtrekeningen steeg van 4,0 miljard euro per eind 2017 naar 4,5 miljard euro eind 2018. In België zien particulieren en gezinnen de zichtrekening meer dan ooit als een veilige (wacht)haven in afwachting van een interessante belegging op langere termijn.
- Het totale bedrag op de gereguleerde en niet-gereguleerde spaarrekeningen groeide van 23,2 miljard euro in 2017 naar 24,3 miljard euro in 2018. De e-spaar blijft het populairst met 14,0 miljard euro eind december 2018.

Nederland

Argenta Nederland is een digitale bank. Klanten kunnen hun spaarrekeningen online openen en hun spaargeld in de beveiligde bankomgeving online beheren en opnemen. Ook kunnen zij zelf algemene wijzigingen, zoals wijziging van een tegenrekening of adres, via de beveiligde bankomgeving doorvoeren.

Verbetering van de klantbeleving

België

- Argenta lanceert een nieuw bankplatform, 'Metro', in april 2018. Dit platform laat toe geautomatiseerde diensten te verbeteren en snel nieuwe bancaire producten en diensten digitaal te introduceren waardoor de klant beter bediend wordt.
- Om de golf van pogingen tot phishing op te vangen, heeft Argenta een nieuwe fraudemonitoring-tool geïmplementeerd die risicovolle transacties opspoorde en blokkeert. Vrijgave gebeurt pas na de nodige verificaties. Daarenboven

Het saldo op de spaarrekeningen bij Argenta België staat historisch hoog ondanks de lage rente van 0,11 %. Daarnaast staat er veel geld op de zichtrekeningen door het kleine renteverval tussen de zicht- en spaarrekening. De spaarrekening blijft het symbool van de vertrouwensrelatie tussen klant en bank. Verder blijft de spaarrekening populair door zijn klassieke troeven: onmiddellijke beschikbaarheid van de gelden, veiligheid en fiscale vrijstelling tot een wettelijk bepaald plafond (tegenover 30 % roerende voorheffing op andere roerende inkomsten).

In 2018 steeg de populariteit van de beleggingsfondsen en verzekeringsfondsen en daalde de populariteit van de termijnrekening, kasbon en obligatie (de laatste twee werden in 2018 niet meer aangeboden door Argenta gezien het huidige renteklimaat).

Nederland

Eind 2018 stond de totale spaarportefeuille voor Argenta Nederland op 2,3 miljard euro. De depositoportefeuille is in 2018 met

187,9 miljoen euro gekrompen terwijl de spaarrekeningen lichtjes gestegen zijn. Dit geeft een totale daling van de spaarportefeuille met 129,8 miljoen euro. Door de bijzonder lage spaarrente gebruiken veel Nederlandse klanten hun spaargeld voor consumptie of voor het aflossen van leningen, maar willen veel klanten vooral hun spaargeld niet vastleggen tegen de huidige lage spaarrente.

(Aantallen in duizendtallen)		België			Nederland		
Pijler	Gratis Bankinfrastructuur	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Sparen en Betalen							
	Aantal zichtrekeningen	1.119	1.158	1.204	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
	Aantal spaar- en termijnrekeningen	1.271	1.274	1.264	149	149	139
	Aantal debet- en kredietkaarten	1.539	1.591	1.617	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
Beleggen							
	Aantal effectenrekeningen	150	156	137	Niet in aanbod	Niet in aanbod	Niet in aanbod
					2016	2017	2018
Spaargelden & verzekeringscontracten gezinnen (*)							
	in miljoen euro				36.162	36.506	37.840
	in % van totaal vermogen				85 %	83 %	83 %
Leningen aan klanten vnl. gezinnen							
	in miljoen euro				27.132	28.140	30.139
	in % van spaargeld gezinnen				75 %	77 %	80 %
	in % van totaal activa Argenta				64 %	64 %	66 %
Leningen aan lokale, regionale overheden en beleggingen in publiek-private samenwerking							
	in miljoen euro				359	539	766
	in % van spaargeld gezinnen				1 %	1 %	2 %
	in % van totaal activa Argenta				1 %	1 %	2 %
Herbelegging in staatsleningen							
	in miljoen euro				5.115	4.541	3.817
	in % van spaargeld gezinnen				14 %	12 %	10 %
	in % van totaal activa Argenta				12 %	10 %	8 %

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



Beleggen. Voor iedereen.

Ook voor wie graag op veilig speelt.

Ontdek waarom beleggen ook iets voor jou is op argenta.be



te herbeleggen. Ook voor deze gelden zijn er voldoende alternatieven om een hoger rendement dan 0,11 % te behalen.

Voor enkele van deze alternatieven werd in maart 2018 een rebranding doorgevoerd. De Argenta-fondsen 'Argenta Fund Lifestyle Dynamic' en 'Argenta Fund Finance Dynamic' kregen een andere benaming om het gevoerde beleggingsbeleid in overeenstemming te brengen.

Verder werden er op 20 november 2018 drie nieuwe partnerfondsen aan het bancaire gamma toegevoegd: (1) Robeco Chinese Equities, (2) Robeco Asia-Pacific en (3) DPAM Invest Real Estate Europe.

Voor Leven werden in het verzekeringsgamma vijf nieuwe fondsen voor Tak 23 binnen

Argenta Life Plan toegevoegd in overstemming met het bancaire luik: (1) Argenta Life Chinese Equities, (2) Argenta Life Asia-Pacific, (3) Argenta Life Real Estate Europe, (4) Argenta Life Finance Dynamic en (5) Argenta Life Short Term.

Tot slot werden de fondsen van Argenta's partners Edmond de Rothschild Asset Management (EDRAM) en GS&P Asset Management uit het aanbod gehaald.

Verbetering van de klantbeleving

Binnen Beleggen wordt veel aandacht besteed aan de Europese MiFID II-regelgeving die van kracht is sinds 3 januari 2018.

Deze aangescherpte regelgeving biedt de klant meer bescherming en inzicht, met name op het gebied van risico's en kosten. Door middel van bijkomende informatie over de aangeboden beleggingsdiensten en gedetailleerde overzichten van kosten verbonden aan de beleggingsdiensten, wordt meer transparantie aan de klant geboden en kan een betere afweging gemaakt worden of een beleggingsproduct voor hem geschikt is. Dit heeft bovendien aanleiding gegeven tot de implementatie van een nieuwe adviestool, Compass. Deze tool wordt stelselmatig uitgerold naar het kantorennet en ondersteunt de kantoormedewerkers bij het geven van passend en geschikt advies. Klanten kunnen er echter ook voor kiezen om zelf te beleggen via het online platform.

De beleggingspropositie zorgde voor een optimalisatie van het globale beleggingsaanbod in combinatie met duidelijke fiscale eenvoud. Zo worden enkel nog beleggingsfondsen aangeboden met een bevek-structuur en houdt Argenta ook rekening met de meest optimale

fiscale oplossing in lijn met de persoonlijke wensen en behoeften van de klant.

Naast Compass werd het bankplatform 'Metro' gelanceerd. Dankzij dit nieuwe platform is er aan elke effectenrekening een cashpositie gekoppeld.

Bij het Argenta Life Plan werd het proces rond de switchen geautomatiseerd. Op deze manier kunnen de medewerkers van de backoffice nog meer tijd besteden aan een betere klantervaring.

In 2018 introduceerde Argenta voor de belegger volgende mogelijkheden in de app: bijstorten voor pensioensparen, raadplegen van documenten zoals vervaldagberichten en betalings- en fiscale attesten en inzien van de effectenrekening.

Evolutie portefeuille

De totale portefeuille beleggingsproducten is gedaald van 8,7 miljard euro naar 8,3 miljard euro in 2018. Deze daling werd veroorzaakt door een beperkte nettoproductie en een sterke negatieve impact van de beurskoersen.

De beleggingsfondsen blijven een belangrijk alternatief voor spaarrekeningen. Er is een lichte stijging, maar de belegde bedragen zijn lager dan de bedragen op spaar- en zichtrekeningen. De talrijke investeringen en inspanningen die Argenta doet op gebied van beleggen, laten het vertrouwen van onze klanten aanzienlijk toenemen. Dit komt ook tot uiting bij de aankopen van onze klanten, waarbij het aandeel van de Argenta-fondsen in de klantenportefeuilles sterk is toegenomen. In 2018 was er een verschuiving van de

partnerfondsen naar de Argenta Portfolio fondsen.

De portefeuille van de polissen levensverzekering kende een groei van 3,93 % dankzij een stijging in de polissen schuldsaldoverzekering op 1 hoofd met 5,11 % en 2 hoofden met een duidelijke 35,54 %, in combinatie met een verder aantal niet meer gecommmercialiseerde producten die hun einddatum bereikten.

5.2.3 Lenen

Uitbreiding productaanbod

België

Kredietverlening blijft de kern van het Argenta-aanbod. Argenta verstrekte in 2018 woonkredieten aan 14.880 gezinnen.



In 2018 werd binnen consumentenkredieten de nadruk gelegd op kredietverlening voor duurzame doeleinden. Hier wordt voornamelijk gekeken naar duurzame vervoersmiddelen, zoals elektrische fietsen en ecologische voertuigen maar ook naar ecologische renovaties met het oog op het verduurzamen van woningen. Hiermee wil Argenta tegemoetkomen aan de toenemende behoefte van klanten om te investeren in duurzame doeleinden.



Nederland

Argenta Nederland heeft in 2018 voornamelijk ingezet op hypothecaire kredieten. Hierbij werden diverse verbeteringen doorgevoerd in product- en acceptatiekenmerken. Deze verbeteringen hebben ervoor gezorgd dat Argenta Nederland 2018 heeft kunnen afsluiten met mooie resultaten ondanks de sterke concurrentie in de markt.

Zo werden ruim 10.000 gezinnen geholpen met de aankoop van hun droomwoning of met het herfinancieren van de bestaande hypotheek.

Tot slot is er, na de ontwikkeling van de twee extra kanalen in 2017 om een hypotheek af te sluiten, in 2018 ingezet op een verhoging van het aantal adviseurs in Nederland die Argenta-hypotheek kunnen afsluiten. De teller staat nu op 2.150 adviseurs.

Verbetering van de klantbeleving

België

Er werd in 2018 hard gewerkt om de gemiddelde doorlooptijd van een kredietaanvraag verder te laten dalen. Dit gebeurde enerzijds door een verdere optimalisatie van de applicatie voor kredietaanvragen, en anderzijds door de invoering van een “Fast Lane Decision proces”. Door dit proces worden kredietaanvragen die aan bepaalde kenmerken voldoen versneld behandeld.

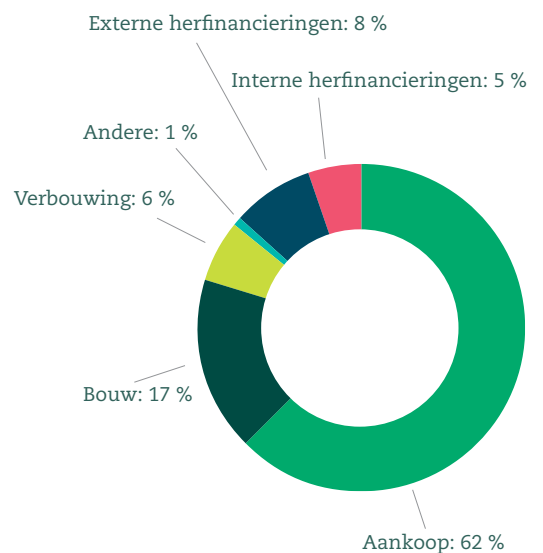
Daarnaast werden de medewerkers van de afdelingen Acceptatie en Beheer verder opgeleid om bij piekinstromen over de afdelingen heen in te springen waar de nood het hoogst is.

Evolutie portefeuille

België

In 2018 realiseerde Argenta voor 2,53 miljard euro aan hypotheek, waarvan 128 miljoen euro aan interne herfinancieringen. Dit cijfer ligt 7 % hoger dan in 2017.

KREDIETDOELEN



Kredietdoeleinden van hypothecaire kredieten in België

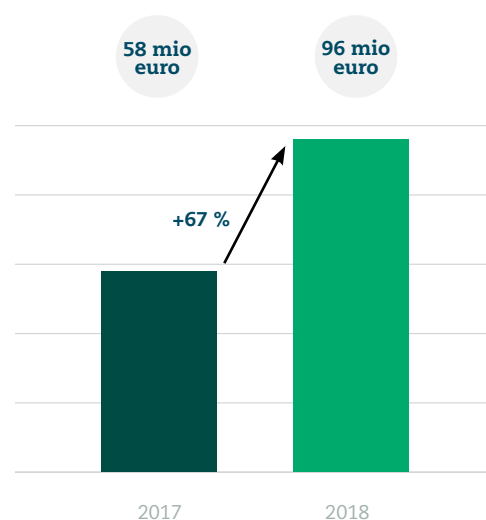
Daarnaast groeide ook dit jaar de portefeuille ‘woonkredieten’ sterker dan de markt. De groei bij Argenta bedraagt 8,7 % ten opzichte

van een marktgroei van 6,0 %. In absolute cijfers betekent dit een groei in portefeuille van 976 miljoen euro zodat op 31 december 2018 de portefeuille 12,2 miljard euro bedroeg.

Het marktaandeel van Argenta inzake de productie van hypotheken in België bedroeg 6,53 %.

Er werden voor ongeveer 96 miljoen euro aan consumentenkredieten gerealiseerd. Dit betekent een stijging van 67 % ten opzichte van 2017. Hierdoor nam de Argenta-portefeuille toe met 41 % tot 160 miljoen euro.

PRODUCTIE CONSUMENTENKREDIETEN



Groei in consumentenkredieten in 2018, ten opzichte van 2017.

Ongeveer 21 miljoen euro (zijnde 22 % van het totale volume consumentenkredieten) ging naar duurzame investeringen zoals (elektrische) fietsen, ecologische renovaties en ecologische voertuigen.

Nederland

In Nederland verstreekte Argenta 2,5 miljard euro aan nieuwe hypotheke. De productie

was daarmee 46 % hoger dan in 2017.

Dit is het gevolg van de eerder genoemde verbeteringen en uitbreidingen. De portefeuille steeg tot 17,6 miljard euro. Met een totale hypotheekproductie in Nederland van 106 miljard euro, kwam het marktaandeel van Argenta in 2018 uit op 2,4 %.

5.2.4 Verzekeren

Uitbreiding productaanbod

België

In 2018 werd het aanbod vereenvoudigd, zowel voor de auto- als voor de brandverzekering.

De klant kiest nu zelf uit het aanbod de module die het best bij hem of haar past.

Bovendien krijgen klanten die kiezen voor de meest uitgebreide bescherming van hun auto of woning nog betere voorwaarden. De gratis dekking bij overlijden gedurende de aanvraagperiode van een schuldsaldoverzekering werd ingevoerd. Klanten zijn dus gedekt bij overlijden door ongeval vanaf het moment van ondertekening van het voorstel tot de effectieve ingangsdatum van de schuldsaldoverzekering.

Verbetering van de klantbeleving

België

Verzekeren zette naast een vlekkeloze schadeafhandeling in 2018 ook in op preventiemaatregelen. Zo zijn in 2018 al onze brandexperten de baan opgegaan om bij Argenta-klanten, die in 2018 een expert over de vloer kregen, rookmelders te plaatsen. Op deze manier helpt Argenta om van een gezellige thuis ook een veiliger(e) (t)huis te maken. Ook in 2019 worden dergelijke initiatieven verdergezet.



Daarnaast werd in 2018 het netwerk van erkende herstellende bij autoschade generationaliseerd, met het oog op een snellere, meer kwaliteitsvolle en meer klantgerichte dienstverlening. Zo kunnen klanten vanaf mei 2018 niet alleen genieten van kortere doorlooptijden, maar kunnen ze ook gratis hun wagen laten ophalen en na herstelling weer (gereinigd) laten afleveren op een locatie naar wens.

Tot slot werd in 2018 beslist om de hospitalisatieverzekeringen onder te brengen bij een externe partij, namelijk Vanbreda Risk & Benefits. Vanaf 1 januari 2019 is het team Hospitalisatieverzekeringen van Argenta overgegaan naar Vanbreda Risk & Benefits waardoor de kennis van beide partijen optimaal gecombineerd kan worden. Dit zal bijdragen tot een nog beter beheer van de portefeuille.

Evolutie portefeuille

België

De portefeuille schade- en gezondheidsverzekeringen groeide in 2018 gestaag verder tot een incasso van 141 miljoen euro en bestaat uit familiale, brand-, auto- en hospitalisatieverzekeringen.

De brand- en familiale polissen zetten hun groei verder. Deze groei is vooral te danken aan de sterke groei van de combinatiepolis 'Verzekerd Wonen +', een trend die in 2017 reeds zichtbaar was. Deze polis combineert de polis 'Familiale bescherming' met de brandverzekering 'Verzekerd Wonen'.

In 2018 werden 25.396 nieuwe brandverzekeringscontracten afgesloten waardoor de Argenta-portefeuille nu bestaat uit 182.465 polissen. Dit komt neer op een groei van 5,51 % in portefeuille. Voor de familiale verzekering werd een nog hogere groei van 6,3 % opgetekend in 2018.

Daarnaast groeide de portefeuille van auto bruto met 3,59 %, ofwel met 17.223 contracten.

Nederland

In Nederland is eind 2018 om strategische redenen besloten te stoppen met de verkoop van nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen en spaarhypotheekverzekeringen. Voor de bestaande portefeuille heeft de verkoopstop geen directe gevolgen.

5.3 Kantorenet

België

Eind 2018 bestond het Belgische kantorenet uit 467 verkooppunten. Dat is een lichte daling tegenover de voorbije jaren door de integratie

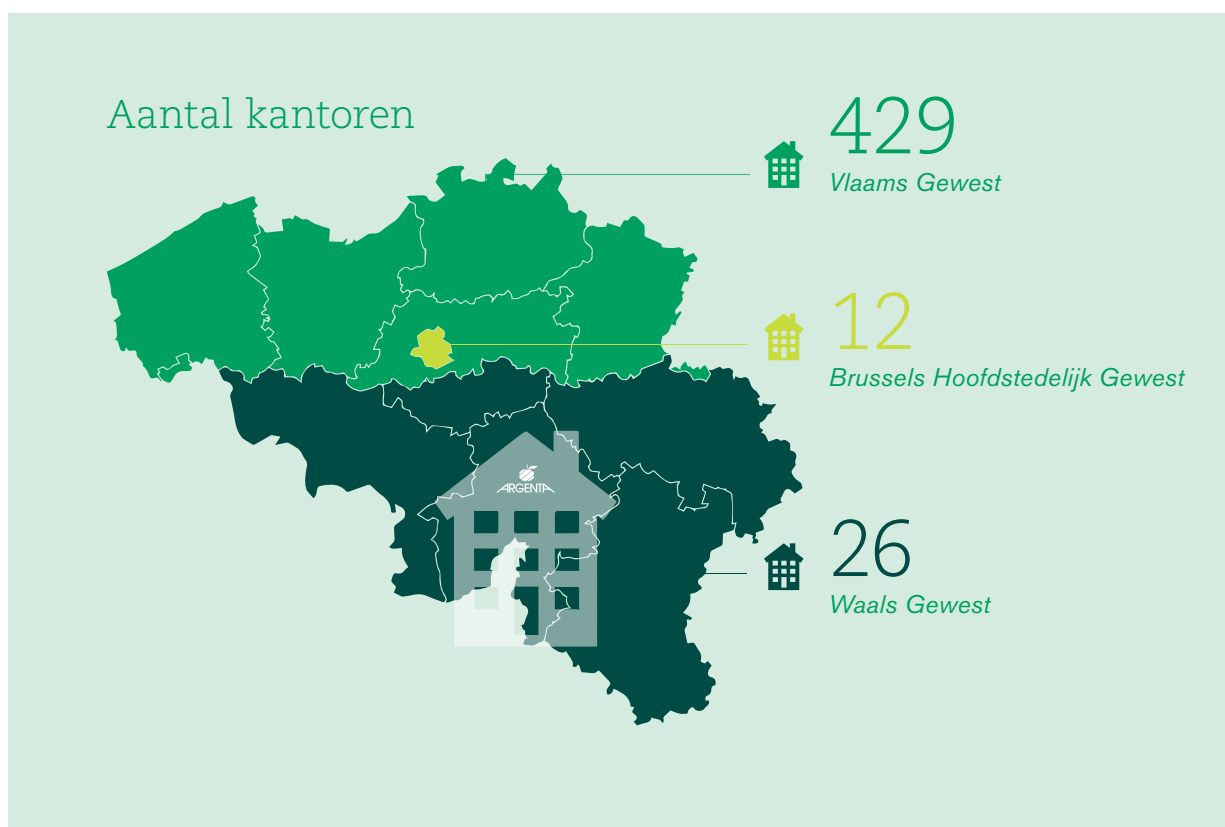
van enkele relatief kleine kantoren in grotere kantoren in dezelfde regio. Argenta verwacht ook in de komende jaren een analoge evolutie.



Argenta blijft sterk inzetten op nabijheid en menselijk contact. Naast het digitaal kanaal blijft het kantorenet van cruciaal belang, met name voor het verlenen van persoonlijk advies aan de klanten.

In Vlaanderen zijn er in totaal 429 kantoren, in Wallonië 26 en 12 in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest. 442 kantoren worden

beheerd door 404 kantoorhouders en hun 1.086 medewerkers. Daarnaast beheert Argenta zelf 25 kantoren met 93 medewerkers.



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

Nederland

In Nederland heeft Argenta geen eigen kantorennet. De klanten kunnen voor hypotheek en verzekeringen terecht bij ruim 2.150 onafhankelijke adviseurs en de eigen digitale kanalen. Voor sparen kunnen klanten uitsluitend online terecht.

Nieuwe Argenta-kantoorhouders worden met grote zorg en aandacht aangeworven. De kandidaten worden nauwgezet beoordeeld op hun persoonlijkheidskenmerken, competenties, bewezen kennis en ervaring. Ook wordt getoetst of ze de cultuur, waarden en normen van Argenta onderschrijven.

Argenta zorgt voor een opleidingstraject met individuele begeleiding voor elke kantoorhouder met aandacht voor persoonlijke, technische en jobspecifieke ontwikkeling. In 2018 zijn 24 kantoorhouders gestart. Alle startende kantoorhouders hebben een opleidingstraject achter de rug en krijgen na hun aanstelling dezelfde bijkomende vorming als andere kantoorhouders.

Bovendien wordt er een ruim aanbod aan professionele opleidingen voorzien voor de medewerkers van de kantoorhouders. Zo verzekert Argenta dat de klanten op een professionele manier wegwijs worden gemaakt in het aanbod van de bank- en verzekeringsproducten en advies krijgen op maat van hun profiel en behoeften.



Kantoorexcellentie: professionalisering van het kantorennet

Klantbeleving begint in eerste instantie bij het kantorennet. Daarom werd 'Kantoorexcellentie' in het leven geroepen, met als doel de klanten nog beter en efficiënter te bedienen. Een eerste stap is het proactief opvolgen van klanten en bijgevolg anticiperen op bijvoorbeeld belangrijke sleutelmomenten in de levenscyclus van klanten.

Om dit te kunnen realiseren, is het cruciaal dat Argenta zijn klanten goed kent en dat de Argenta-medewerkers over de gepaste kennis beschikken.

Het project 'kantoorexcellentie' loopt volgens schema. In 2018 zijn reeds 55 % van de kantoren in dit project gestapt. Uiteindelijk zal dit project resulteren in een proactieve, gestructureerde commerciële aanpak, waarvan kantoorhouders gebruik zullen maken.



Nieuw commissiemodel

In 2018 voerde Argenta intensieve gesprekken met de vertegenwoordigers van het Argenta-kantorennetwerk in het Paritair Overlegorgaan (POO) over een nieuw commissiesysteem. Eind november werd een akkoord bereikt met de kantoorhouders. Het nieuwe systeem treedt in werking op 1 januari 2019.

Hiermee wil Argenta concreet meer dan ooit inzetten op een optimale en duurzame dienstverlening voor de klant en wil het de klant in de toekomst nog meer oplossingen aanreiken die hen helpen bij alle belangrijke momenten van hun leven.

5.4 IT-fundamenten voor verdere digitale versnelling

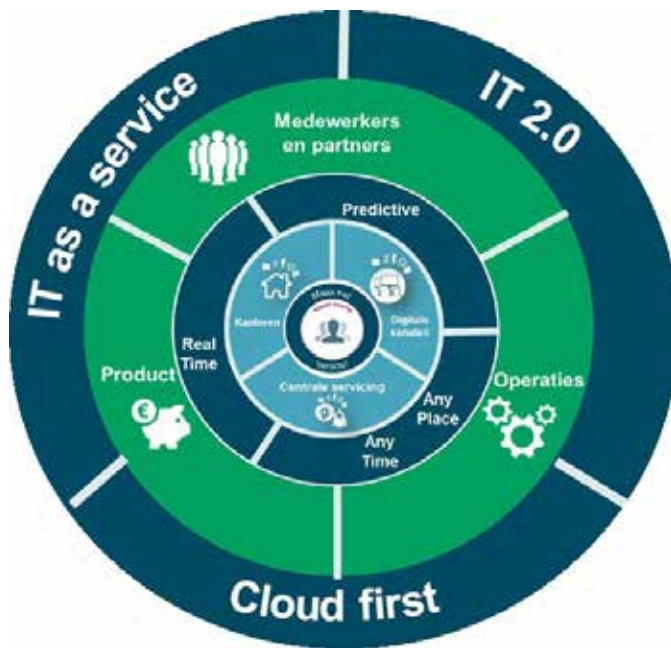
België

De Argenta-strategie '2020' is een omnichannelstrategie waarbij maximaal ingezet wordt op de klantbeleving waar de klant zijn kanaal kiest bij elke interactie met Argenta: het Argenta-kantorennetwerk, het digitaal of het mobiel kanaal. Deze drie kanalen vormen een geïntegreerd geheel met een consistente klantervaring over de kanalen heen.

IT bepaalt haar strategie in lijn met de Argenta-strategie. IT ondersteunt zowel het kantoor als de digitale en mobiele kanalen bij verkoop en dienstverlening. IT hanteert hierbij een 'mobile first' strategie: bankieren, verzekeren, lenen en beleggen moeten beschikbaar zijn via het kanaal dat de klant kiest, maar nieuwe features worden eerst uitgerold op het mobiele kanaal.



De IT-strategie wordt vertaald in belangrijke projecten over de hele IT-businessorganisatie heen. Ook hier geldt het 'klant centraal' principe: projecten met een belangrijke impact op de klantbeleving krijgen (naast wettelijk verplichte implementaties) prioriteit.



Voor de IT-organisatie was 2018 een jaar van mobiele en digitale versnelling:

- Begin 2018 werd digi.wave opgericht, waarbij IT samen met de commerciële en backoffice directies actief tracht in te spelen op de noden van de klant en via 'agile' samenwerken streeft naar een betere klantervaring. Digi.wave focust onder meer op de uitbouw van de Argenta-app. Dit leverde al mooie resultaten op zoals de nieuwe Argenta-

website, de mogelijkheid voor de klant om via de app te communiceren met het contactcenter en rekeningen te betalen via een foto van het overschrijvingsformulier.

- IT stond mee in voor de lancering van het nieuwe bankplatform 'Metro' dat toelaat om geautomatiseerde diensten te verbeteren en snel nieuwe bancaire producten en diensten digitaal te introduceren.
- Daarnaast automatiseerde IT een aantal bestaande processen om tot een echte zero-touch (zonder backoffice interventie) werking te bekomen.
- Bij de verhuis naar de 'Papyrus'-site werd 'Skype for Business' geïntroduceerd: alle vergaderzalen beschikken over 'slimme' interactieve schermen, 'Surface Hubs', die medewerkers bij elkaar brengen over de verschillende Argenta-sites heen en die thuiswerken faciliteren.
- Samen met de leveranciers wordt de stabiliteit van de dienstverlening geoptimaliseerd, bijvoorbeeld via de ingebruikname van een nieuwe testomgeving.

IT zal de omnikanaalstrategie ook in 2019 verder faciliteren via de mobiele en digitale versnelling en dit op een betrouwbare en veilige manier voor de klant.

5.5 Andere initiatieven voor een verbetering van de klantbeleving

Naast verbeteringen in het productaanbod, werden er bedrijfsbrede verbeteringen doorgevoerd met het oog op een betere klantbeleving. Zo verwachten klanten meteen een duidelijk antwoord wanneer ze naar het contactcenter bellen met een vraag, zonder doorgeschakeld of in wacht geplaatst te worden. Om dit mogelijk te maken, zet Argenta in op het oplossend vermogen van de medewerkers in het contactcenter. Dit houdt in dat deze medewerkers zelfstandig vragen kunnen beantwoorden zonder hulp vanuit de backoffices.

In 2018 werden de medewerkers van het contactcenter vooral opgeleid om meer acties te kunnen nemen bij vragen over transacties op rekeningen, kaarten, enz. In 2019 wordt dit uitgebreid naar andere domeinen. Indien er 's avonds of op zaterdag toch een vraag komt die het contactcenter zonder hulp van de backoffice niet kan beantwoorden, kan de klant opgeven wanneer Argenta hem bij voorkeur terugbelt.

Bovendien maakte de Argenta-app een inhaalbeweging in 2018 om beter in te spelen op de klantenbehoeften. Er werden belangrijke functionaliteiten toegevoegd aan de app, zoals de mogelijkheid tot het inscannen van overschrijvingsformulieren, het raadplegen van de effectenportefeuille en van

documenten (o.a. fiscale attesten), enz.

Daarnaast werden in 2018 processen in het verzekeringsdomein nog meer vanuit het klantenperspectief geanalyseerd en, indien nodig, verbeterd. Deze manier van werken zal in 2019 ook toegepast worden op andere processen.

Verder werden de administratieve taken in kantoren en de impact ervan op klantbeleving in kaart gebracht. Op basis hiervan werd een lijst opgesteld van initiatieven met het oog op het verlagen van de administratieve lasten, waarbij de klantbeleving centraal staat en de efficiëntie verhoogd kan worden.

Naast de specifieke inzet op product- of procesvlak, is een optimale klantbeleving vooral ook een element van de Argenta-cultuur. Er werd in 2018 dan ook vooral ingezet op de bewustwording van medewerkers om de klant centraal te plaatsen bij alle activiteiten. Dit gebeurde onder andere via een overkoepelend spel, de X-game. Hierbij worden vanuit voorbeelden, ideeën en interdisciplinaire discussies, klantgerichte verbeterinitiatieven geformuleerd om ook de beleving bij de medewerkers te verbeteren. Klanten voelen namelijk aan dat er gewerkt wordt met een glimlach.





06

**Duurzaam
Argenta**



ARGENTA



6. Duurzaam Argenta

GRI 102-7, 102-8, 102-09, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15 102-16, 102-17, 102-21, 102-22, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56, 103-1, 103-2, 202-1, 203-1, 205-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 401-1, 402-1, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1, 418-1, FS 10, FS 11



Als gezonde bank-verzekeraar voor particulieren en gezinnen neemt Argenta reeds meer dan 60 jaar zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van zijn klanten, medewerkers en de maatschappij. Argenta voert een beleid dat op lange termijn bijdraagt aan een financieel gezond leven en wil ook bijdragen aan een duurzame en koolstofarme leefwereld over de generaties heen. De noodzaak om op duurzaamheid in te zetten en versnelde klimaatacties te nemen is duidelijk. Cruciaal hierbij is een langetermijnvisie om investeringen naar een koolstofarme en klimaatbestendige economie te initiëren. Ook als organisatie wil Argenta zijn steentje bijdragen, door onder andere de eigen voetafdruk zoveel mogelijk te beperken, via een actief programma in het kader van welzijn op het werk, via het stimuleren van duurzame

mobiliteit en door aan leveranciers normen inzake duurzaamheid op te leggen.

Dit beleid werpt zijn vruchten af, want uit onderzoek van Randstad¹, waarbinnen 16 banken onderzocht werden, blijkt dat Argenta voornamelijk gepercipieerd wordt als een duurzame bank. Hierbij behaalt Argenta de tweede hoogste score inzake 'financieel gezond' en is het de vierde in rij als het gaat over 'teruggeven aan de samenleving/het milieu'.

Argenta reflecteerde op diverse niveaus over het thema 'Duurzaamheid'. Hieruit blijkt dat duurzaamheid bij Argenta vanzelfsprekend is en doorheen alle afdelingen verweven zit in het Argenta-DNA. De externe communicatie vanuit Argenta over zijn ambities inzake duurzaamheid was tot

¹ Employer Brand Research 2018 for Argenta. Onderzoek uitgevoerd door Randstad.

nu toe eerder bescheiden, hoewel de GRI-rapportering en de rapportering op Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen sinds meerdere jaren gebruikt worden om transparantie te geven inzake niet-financiële rapportering.

De financiële sector en Argenta hebben behoefte aan betere gegevens van bedrijven en overheden over de financiële impact van klimaatverandering voor hun bedrijfsvoering. Dit is noodzakelijk om de eigen beleggingen in bedrijven en het productaanbod van Argenta beter af te stemmen op klimaatrisico's. Argenta volgt van nabij de trends op inzake rapportage van klimaatgerelateerde financiële risico's zoals aangegeven door de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Daarnaast monitort Argenta de werkzaamheden van de Europese Commissie inzake de aanbevelingen met betrekking tot het financiële systeem om duurzame investeringen te ondersteunen uitgegeven door de werkgroep High-Level Expert Group on Sustainable Finance (HLEF).

Argenta wil evolueren van een onbewust naar een bewust duurzame strategie en zal hiertoe in 2019 de nodige structuren uitbouwen om nog actiever op duurzaamheid in te zetten. Hiervoor werden in 2018, de eerste fundamenten gelegd:

- Argenta heeft zijn eigen beleggingsportefeuille doorgelicht op CO₂-intensieve sectoren zoals olie- en steenkool. De positie in deze sectoren wordt tegen 2020 afgebouwd.
- Argenta heeft de methodiek vastgelegd om de CO₂-voetafdruk van zijn eigen fondsen te berekenen geïnspireerd op de richtlijnen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). De resultaten van de berekeningen worden verder toegelicht.

Argenta heeft de ambitie om:

- De eigen beleggingsportefeuilles verder te verduurzamen en posities in CO₂-intensieve sectoren zoals olie- en steenkool af te bouwen tegen 2020 (zie 6.4).
- Tegen eind 2023 het duurzame productaanbod uit te breiden, zowel op vlak van Lenen (aan particulieren, gezinnen en publieke instellingen) als van Beleggen.
- De carbon footprint informatie te integreren in het beheer van de beleggingsfondsen van Argenta Asset Management.
- Duurzaamheid bewust te integreren in de strategie 2020 - 2023: processen en producten worden vereenvoudigd en gedigitaliseerd, waardoor de dienstverlening voor de klant eenvoudiger en transparanter wordt. Dankzij nieuwe technologische ontwikkelingen kan Argenta wendbaar en gericht innoveren en met slimme oplossingen de behoeften van zijn klanten adequaat invullen.
- De eigen ecologische voetafdruk met de helft te reduceren tegen 2023 door onder meer in te zetten op duurzame mobiliteit en energie en door aan zijn leveranciers normen inzake duurzaamheid op te leggen.



De focus op volgende vijf SDG's komt duidelijk tot uiting in het duurzaamheidsactieplan van Argenta dat in 6.3 wordt besproken en in de GRI-index (hoofdstuk 9).

Welke SDG?

Wat deed Argenta in 2018?



Op 20 maart 2018 heeft de raad van bestuur het handvest diversiteit goedgekeurd:

- Argenta hanteert een gelijke loonpolitiek voor mannen en vrouwen.
- Vrouwen krijgen gelijke kansen, ook voor leidinggevende functies.
- Er is actieve monitoring van en rapportering over de vertegenwoordiging van vrouwen in de beleidsorganen en andere geledingen van Argenta.



- Argenta zet actief in op technologische innovatie, zie hoger 5.4.

- Argenta streeft naar een gezond evenwicht tussen werk en privé, door onder andere medewerkers de keuze te laten voor thuiswerk, de mogelijkheid tot opname van extra vakantiedagen,...
- Argenta heeft via de herinvestering van spaargelden actief bijgedragen aan de ondersteuning van de reële economie, zie 5.2.
- Argenta sloot in 2018 voor zijn medewerkers een nieuwe cao af voor een gewaarborgd inkomen in geval van ziekte, privéongeval of zwangerschap.
- Argenta heeft 43 bijkomende arbeidsplaatsen gecreëerd in 2018.
- Argenta betaalt taksen en bijdragen aan de overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen, zie 6.11.



- Argenta heeft in 2018 zijn eigen CO₂-uitstoot in kaart gebracht en zal op basis hiervan concrete acties formuleren. Een van deze acties zijn olie- en steenkoolvrije beleggingsportefeuilles tegen 2020.

- Argenta promootte duurzaam woon-werkverkeer en gaf zijn medewerkers korting bij de keuze voor duurzame vervoersmiddelen via het cafetariaplan (fietsen, ecologische wagens), zie 6.5.1. De wagenlijst zelf werd ook herzien met de bedoeling duurzamere oplossingen te bieden aan onze werknemers. Zo worden enkel nog ecologische bedrijfswagens aangeboden en zijn dieselwagens geschrapt uit het aanbod.
- Argenta stelt pendelfietsen ter beschikking voor verplaatsingen tussen sites.
- In 2018 installeerde Argenta 'slimme' interactieve schermen, 'Surface Hubs', die medewerkers bij elkaar brengen over de verschillende Argenta-sites heen en die zo het aantal verplaatsingen beperken.



- Argenta sluit voor zijn eigen beleggingen en in het kader van de beleggingsfondsen bedrijven uit die onder andere actief zijn in de tabakindustrie, de nucleaire sector, de gokindustrie, de wapenindustrie, de producenten van gevaarlijke chemicaliën, de 'adult entertainment'-industrie en bedrijven die dieren mishandelen.

- Argenta bestrijdt phishing en investeerde in een fraudetool voor screening op frauduleuze transacties.
- Argenta zorgde voor een goede dialoog tussen werkgever en werknemer binnen de ondernemingsraad en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.
- Argenta behandelt alle klachten van klanten en streeft hierbij naar een zo kort mogelijke doorlooptijd, zie 6.10.



- Argenta is sinds 2014 partner en zetelt in de raad van bestuur van CIFAL Flanders, een geaffilieerd trainingscentrum van UNITAR. In 2018 ontving Argenta een officieel UNITAR-certificaat van CIFAL Flanders als 'SDG Pioneer' voor zijn inzet voor de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.

- Argenta is partner van het netwerk Slim naar Antwerpen dat werkt rond mobiliteit in en rond Antwerpen, zie 6.12.
- Argenta is als bank-verzekeraar ook actief lid van Febelfin, Assuralia en de ESG, zie 6.13.
- Argenta ondertekende in 2018 het Charter Gezinsvriendelijk ondernemen van de Gezinsbond, zie 6.12.
- Argenta is partner van 'Sign for my Future', zie 6.12.

6.2 Materiële onderwerpen en stakeholdersbevraging

GRI 102-40, 104-42, 104-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48

Argenta vindt de verwachtingen van zijn stakeholders rond duurzaamheid belangrijk en organiseert om de twee jaar een stakeholdersbevraging over duurzaamheid.

De bevraging van 2017 werd uitgestuurd naar 931 klanten, 156 Argen-Co-coöperanten, 220 kantoorhouders en hun medewerkers, 435 medewerkers op de hoofdzetel, 3 belangenorganisaties en 5 bestuurders.

De vragen situeren zich rond 5 grote thema's:

Ethiek en integriteit

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

Economische verantwoordelijkheid

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

Verantwoordelijkheid voor onze klanten

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

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

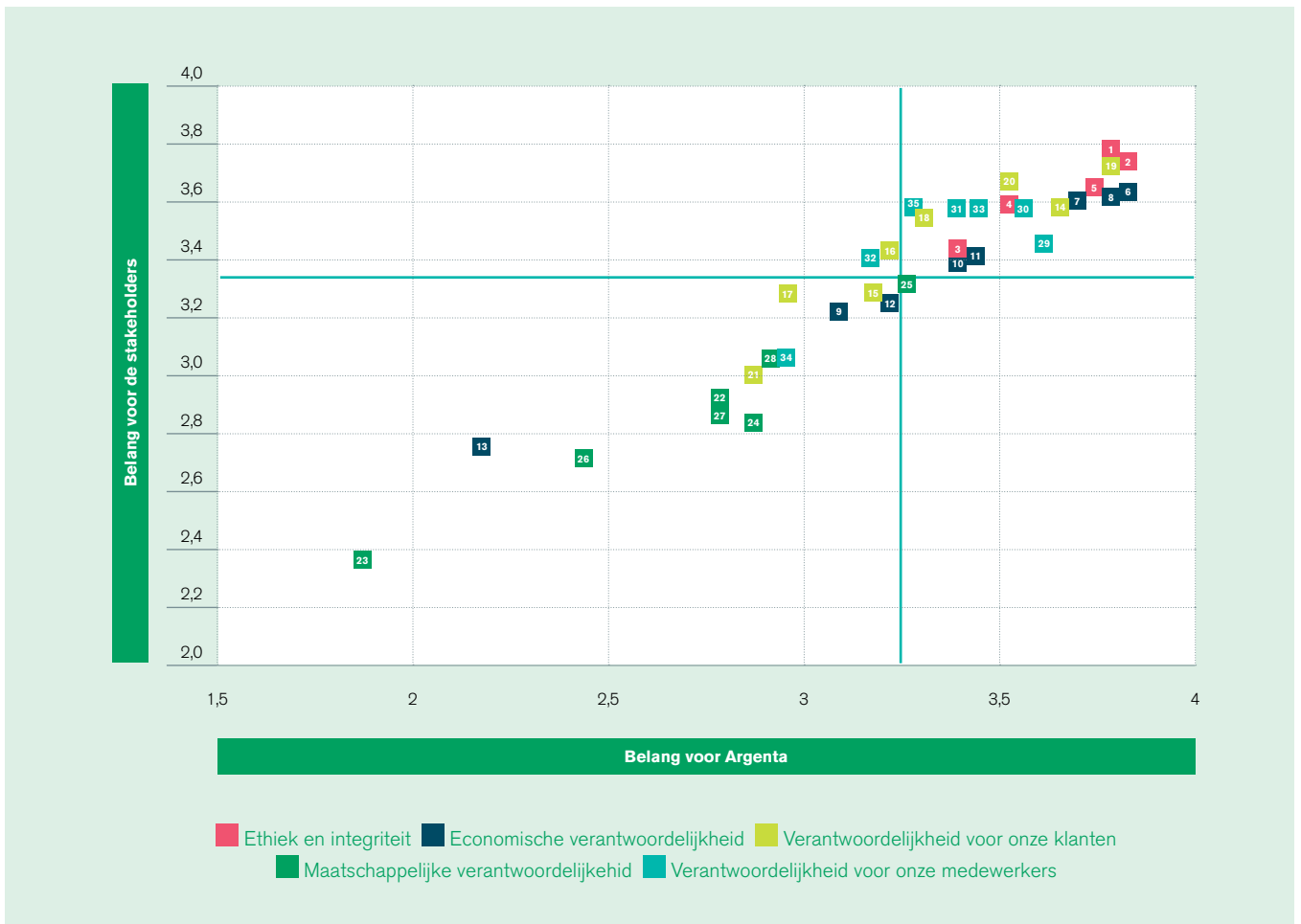
- 22) Armoedebestrijding
- 23) Steun aan sportevenementen
- 24) Steun aan sociale initiatieven
- 25) Aandacht voor klimaat en milieu
- 26) Duurzaam beleggingsbeleid
- 27) Stimuleren financiële geletterdheid
- 28) In kaart brengen van de weerslag van beleggingen en financieringen

Verantwoordelijkheid voor onze medewerkers

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

De items links onderaan in de grafiek zijn items die Argenta-stakeholders in het kader van duurzaamheid als minder relevant

beschouwen. De items die rechtsboven staan worden als erg relevant ervaren en Argenta richt zijn focus voornamelijk hierop.



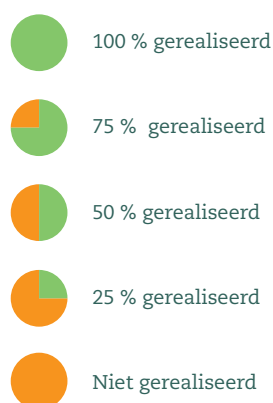
6.3 Duurzaamheidsactieplan 2016-2020

Argenta stelde op basis van de resultaten van de stakeholdersbevraging van 2015 het duurzaamheidsactieplan 2016-2020 op. Alle afdelingen binnen Argenta realiseren nu samen stap voor stap dit ambitieuze duurzaamheidsactieplan.

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

Onderstaande actiepunten zijn in de loop van 2018 gerealiseerd en verder uitgewerkt in het kader van de uitvoering van het actieplan.

Legende



Ethiek en integriteit

Actie	Streefdatum	Status eind 2018	Toelichting	SDG
Uitbreiden van automatische monitoring rond anti-witwas en terrorismefinanciering	31.12.2017		Argenta investeerde in 2018 sterk in het bestrijden van financiële misdaad via de implementatie van een nieuwe fraudetool. De methodes en technieken die worden gebruikt bij het plegen van financiële fraude evolueren steeds. Argenta blijft dit op de voet volgen. In juli 2018 ontwikkelde Argenta een actieplan op basis van de Europese anti-witwasrichtlijn (AML4).	
Herwerken Ethisch Handvest en creëren bewustmaking rond ethiek en integriteit Werken aan een overkoepelend integriteitsbeleid en overgang van compliance naar integriteitscultuur	31.12.2018		De raad van bestuur keurde in 2018 een nieuw handvest integriteit goed. Dit handvest integreert en vervangt het ethisch handvest en de beleidslijn integriteit. Het overkoepelt het beleid dat Argenta over ethiek en integriteit voert en omvat ook de beleidslijn belangenconflicten en de klokkenluidersregeling.	









Klanten

Actie	Streefdatum	Status eind 2018	Toelichting
Evalueren en implementeren van maatregelen inzake bescherming persoonsgegevens (Dataproctieverordening – GDPR)	25.05.2018		<p>Argenta vernieuwde zijn beleid rond het gebruik van persoonsgegevens. Op basis hiervan werden alle activiteiten van Argenta geëvalueerd en aangepast waar nodig. In 2018 keurde de raad van bestuur de beleidslijn bescherming persoonsgegevens goed. Om de klanten uit te leggen wat GDPR is, hoe Argenta hun gegevens verwerkt en welke rechten zij hebben, werd een specifieke webpagina en een afzonderlijke privacyverklaring uitgewerkt.</p> 
Uitwerken van een volwaardig digitaal productaanbod in combinatie met een persoonlijke service in het kantoor	31.12.2018		<p>Begin april 2018 nam Argenta het nieuwe bankplatform 'Metro' in gebruik dat toelaat om geautomatiseerde diensten te verbeteren en snel nieuwe bancaire producten en diensten digitaal te introduceren.</p> <p>De Argenta-app evolueerde in 2018 mee met de klantennoden. Er werden functionaliteiten toegevoegd zoals het raadplegen van de effectenportefeuille, het raadplegen van documenten (o.a. fiscale attesten) en de mogelijkheid tot het inscannen van overschrijvingsformulieren.</p> <p>In 2018 startten er in het kantorennet 24 nieuwe kantoorhouders om onze klanten nog beter te kunnen bedienen.</p> 
Verbeteren financiële en digitale geletterdheid	30.06.2019		<p>Om de financiële geletterdheid bij studenten te vergroten ondersteunt Argenta scholen en universiteiten via het geven van opleidingen, trainingen en het ter beschikking stellen van stageplaatsen.</p> <p>In 2018 liep het innovatief actuariael onderzoek rond schadereserveringstechnieken in samenwerking met de KU Leuven verder.</p> <p>Daarnaast organiseerde Argenta in 2018 achttien infoavonden voor zijn klanten over gezond beleggen, erfrecht en brandverzekeringen.</p> 
Optimaliseren toegankelijkheid kantoren voor mindervaliden	31.12.2019		<p>In 2018 werd bij alle inrichtingen en verbouwingen rekening gehouden met toegankelijkheid voor minder mobiele personen.</p> 

Rol in de economie

Actie	Streefdatum	Status eind 2018	Toelichting	SDG
Activa-allocatie die aanstuurt op de herbelegging van aangetrokken gelden in de lokale economie	jaarlijks		<p>Ook in 2018 wendde Argenta de spaargelden van zijn klanten aan om te herbeleggen in impactvolle kredietverlening. Zie 5.2.</p> <p>De financiële beleidslijnen vermelden de toetsing van beleggingen aan het Argenta-duurzaamheidskader.</p>	
Aanbod van producten aan oudere klanten met het oog op verzorging en vergrijzing	31.12.2017		<p>Ondanks verregaande voorbereiding in 2017 werd in 2018 besloten om het project 'Langer Thuis Wonen' niet verder uit te werken wegens de beperkte impact t.o.v. de zware implementatie bij de kantoren.</p> <p>Via de vastgoedportefeuille investeerde Argenta tot op heden 140 miljoen euro (rechtstreekse kredieten) in woonzorgcentra en studentenhuisvesting.</p>	
Alle leveranciers onderschrijven het duurzaamheidscharter	31.12.2018		<p>Het duurzaamheidscharter dat in 2015 werd toegevoegd aan al de standaardcontracten wordt door elke nieuwe leverancier ondertekend.</p> <p>Bij elke offerte-aanvraag (RFP) aan leveranciers werd duurzaamheid in 2018 meegenomen.</p> <p>Bij elke selectie van leverancier in 2018 vormde duurzaamheid een van de selectiecriteria. Dit criterium kan zelfs doorslaggevend zijn, zoals bij de selectie van de meubelleverancier voor de inrichting van een van de gebouwen van de hoofdzetel.</p>	
Uitbreiden bedieningsmodel met digitaal kanaal	30.03.2019		<p>Begin 2018 werd digi.wave opgericht, waarbij IT samen met de commerciële en operationele directies actief tracht in te spelen op de noden van de klant en via 'agile' samenwerken streeft naar een betere klantervaring. Dit levert in 2018 al mooie resultaten op zoals de nieuwe Argenta-website, en het inbouwen van volgende mogelijkheden in de app: bijstorten voor pensioensparen, raadplegen van documenten zoals vervalddagberichten en betalings- en fiscale attesten, inzien van de effectenrekening, beheren van doorlopende opdrachten, bepalen van de geografische scope voor debet- en kredietkaarten, en rekeningen betalen door ze te fotograferen.</p>	

Maatschappij

Actieplan	Streefdatum	Status eind 2018	Details	SDG
Uitwerken van een sociale visie voor het ondersteunen van projecten met een maatschappelijke bijdrage	31.12.2018		Argenta steunt maatschappelijke projecten in het verlengde van zijn opdracht als bankverzekeraar: sociale woningbouw, gunstige tarifiering bij ecologische kredietverlening, ... Zie 6.4.1.	
Opzetten van acties rond milieu: papiergebruik, renovatie hoofdkantoor door gebruik van energieperformante technieken	31.12.2019		<p>Argenta zet zich actief in voor het milieu. Afval wordt gescheiden, waterbidons met plastic bekertjes worden vervangen door drinkwaterkranen en glazen. Papierverbruik wordt beperkt: op 2 jaar tijd werd de aankoop van papier gereduceerd van 2.400 dozen naar 1.563 dozen.</p> <p>Bij de renovatie van het hoofdkantoor kiest Argenta bewust voor milieuvriendelijke opties. Om de CO₂-uitstoot te beperken, wordt tot een diepte van 150 meter onder de grond een netwerk van leidingen aangebracht. Hierdoor wordt de bodem onder het gebouw een enorme energiebuffer. In de winter zal deze buffer als warmtebron dienen, in de zomer als koudebron.</p> <p>In 2018 heeft Argenta zijn CO₂-uitstoot van de eigen operaties in kaart gebracht, op basis waarvan nu concrete acties uitgewerkt worden om deze verder terug te dringen.</p>	
Promoten en ondersteunen van duurzame mobiliteit	31.12.2019		<p>Argenta stimuleert duurzame mobiliteit bij zijn medewerkers en bezoekers door duurzame alternatieven voor te stellen: openbaar vervoer, fietsen, ecologische wagens, ...</p> <p>Voor de Argenta-klanten is er een zeer concurrentieel aanbod van ecologische wagen- en fietsleningen.</p> <p>Binnen het netwerk van 'Slim naar Antwerpen', waaraan de CEO deelneemt, worden ervaringen en best practices uitgewisseld met andere bedrijven.</p>	
Duurzame fondsen groeien van niche naar core	31.12.2020		<p>De groei van de duurzame fondsen lag in 2018 in lijn met de totale groei.</p> <p>Er werd gestart met de voorbereiding van twee nieuwe duurzame fondsen die in 2019 worden gelanceerd en waarbij de focus zal liggen op hernieuwbare energie en hernieuwbare materialen.</p>	

Medewerkers ♀♂

Actie	Streefdatum	Status eind 2018	Toelichting	SDG
<p>Uitwerken van duurzaamheidsacties in samenspraak met alle medewerkers</p> <p>In kaart brengen en aanmoedigen van sociaal engagement bij medewerkers</p>	<p>Jaarlijks</p> <p>31.12.2019</p>		<p>In 2018 zetten alle medewerkers van Argenta zich tijdens het hele jaar actief in voor de Warmste Week van Studio Brussel. Zo kon Argenta een totaalbedrag van 81.697 euro schenken aan vijf goede doelen die de Argenta-medewerkers zelf hebben voorgedragen: MS-Liga Vlaanderen, Make-A-Wish Belgium, Stop Darmkanker, Clinicoders – Coderdojo Belgium, en Unified Sailing Belgium.</p>	
<p>Aandacht voor welzijn van de medewerkers</p>	<p>31.12.2018</p>		<p>Organisatie & Talent werkte verschillende opleidings- en bewustmakingsprogramma's uit rond de drie pijlers van vitaliteit: voeding & beweging, motivatie & werkorganisatie, balans & veerkracht (zie 6.5).</p>	
<p>Uitwerken van een kader dat regelmatig thuiswerk faciliteert</p>	<p>31.12.2018</p>		<p>Het thuiswerkbeleid dat in 2017 werd vastgelegd in een cao met de werknemersvertegenwoordigers, werd in 2018 volledig geïmplementeerd. Vele Argenta-medewerkers maken hier op regelmatige basis gebruik van.</p>	



6.4 Beleggingspolitiek voor de eigen portefeuilles en de beleggingsfondsen

Voor de eigen beleggingsportefeuilles van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn, naast het voorzichtige beleid, 'lokale verankering' en 'duurzaamheid' sleutelfactoren bij het nemen van investeringsbeslissingen. Argenta wil met zijn investeringsstrategie een belangrijke positieve impact uitoefenen op de reële economie (zowel in België als in Nederland).

Daarbij wil Argenta de transitie naar een koolstofarme economie faciliteren en heeft Argenta steeds de duurzame toekomst voor de volgende generaties voor ogen.

Ook de Argenta-beleggingsfondsen kiezen voor een duurzaam beleid.

Aangezien de financiële sector als motor beschouwd wordt om de transitie naar een koolstofarme economie te bewerkstelligen, dienen investeringsbeslissingen onderbouwd te worden met additionele data, waarbij op basis van de richtlijnen uitgegeven door de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) de CO₂-voetafdruk van de bedrijven waarin geïnvesteerd wordt in kaart worden gebracht. Dit laat toe om een langetermijnvisie uit te stippelen waarbij rekening gehouden wordt met de impact op klimaatverandering. De inventarisatie geldt voor Argenta als eerste stap hierin om een verder beleid in 2019 uit te stippelen.

Uitbreiding duurzaam productaanbod

Nadat het Argenta-Fund Responsible Utilities in 2017 werd hervormd tot een duurzaam fonds, noteerde dit fonds een groei van 4 % in 2018.

De eigen beleggingsfondsen en het volledige beleggingsaanbod worden onderworpen aan een screening op het vlak van duurzaamheid. Argenta heeft zowel eigen beleggingsfondsen onder eigen beheer als partnerschappen met externe fondsbeheerders. Deze externe partners (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Robeco) hebben allen de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) onderschreven (zie 6.8). Ook heeft Argenta gecontroleerd welke minimumcriteria zij toepassen bij het samenstellen en opvolgen van hun fondsen.

Zo worden bedrijven die niet aan de duurzaamheidscriteria voldoen uit het beleggingsaanbod van Argenta geweerd.

Uitsluitingscriteria

Omdat Argenta inzake duurzaamheid een consistent beleid wil voeren, hanteert het sinds 2018 dezelfde exclusielijst voor de eigen beleggingsportefeuilles als voor de Argenta-beleggingsfondsen.



De 'Argenta exclusielijst' wordt opgesteld op basis van twee exclusielijsten, namelijk:

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

De lijst van het Noorse Staatsfonds sluit bedrijven uit op basis van product- of gedragsgerelateerde criteria. Bij productgerelateerde uitsluitingen gaat het om bedrijven die betrokken zijn bij de productie van energiewinning door steenkool, tabak, wapens die door hun gebruik humanitaire principes schenden, clusterwapens of militair materiaal dat bestemd is voor bepaalde landen. Bij gedragsgerelateerde uitsluitingen gaat het om bedrijven waarvan het ethisch beleid onaanvaardbaar is en resulteert in mensenrechtenschendingen, ernstige milieuschade, zware corruptie, ernstige schendingen van individuele rechten in oorlogs- of conflictsituaties of andere ernstige schendingen van fundamentele ethische normen.

De uitsluitingscriteria in de exclusielijst die werd opgesteld in samenwerking met Vigeo Eiris, gespecialiseerd in ESG (Environmental, Social, Governance) onderzoek, worden voor het eerst toegepast op de eigen beleggingsportefeuilles in 2018.

Het criterium voor de uitsluitingen vanuit Vigeo Eiris is absoluut. Dit wil zeggen dat van zodra een criterium geschonden wordt, het bedrijf op de exclusielijst komt. In de tweede helft van 2018 betekende dit een uitsluiting van 198 bedrijven over de volledige lijst van 4.280 bedrijven, wat zich concreet vertaalde in acht desinvesteringen voor een totaal van 47 miljoen euro binnen Argenta.

UCITS General Sustainability Principles

**Blacklist UN
GlobalCompact
principles**

**Level 1
Blacklist
Vigeo Eiris/
Noorse
staatsfonds**

**Level 2
Maximum
impact
Strategies**

**Level 3
Best-in-class
approach**



Daarnaast wordt ook het bedrijfsgedrag opgevolgd door Vigeo Eiris. Bedrijven die in opspraak komen wegens ernstige inbreuken op ethische normen komen niet in aanmerking voor verdere investering. Vigeo Eiris screent hiervoor bedrijven op basis van:

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

Tweemaal per jaar wordt een update van de Vigeo Eiris lijst aangeleverd door case per case na te gaan hoe erg de controverse is, hoe de betrokken onderneming hierop reageert en hoe vaak deze controverse reeds is voorgevallen.

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

De Argenta-exclusielijst sluit investeringen in controversiële activiteiten uit, zoals het halen van omzet uit steenkool, tabak, nucleaire energie, gokken, 'adult entertainment', wapens, pesticiden en producten waar tijdens de productie sprake is geweest van dierenmishandeling, en op controverses. Controverses hebben betrekking op ernstige tekortkomingen op het vlak van milieu, personeelsbeleid, mensenrechten, maatschappelijke betrokkenheid, gedragscode van bedrijven en deugdelijk bestuur.

6.4.1 Beheer van de eigen beleggingsportefeuilles

In 2018 lag de focus vooral op het verkleinen van de ecologische voetafdruk van de beleggingsportefeuilles. Er wordt gewerkt aan een versnelde afbouw van investeringen in olie en steenkool uit het verleden, zodat de portefeuilles tegen 2020 olie- en steenkoolvrij zijn.



Argenta Spaarbank belegt 12 % van de gelden van particulieren die via sparen en bankieren worden aangetrokken in overheidsleningen. Dit gebeurt onder andere via de financiering van lokale projecten door rechtstreekse investeringen in steden en gemeenten, overheidsbedrijven en infrastructuur (via publiek-private samenwerkingen).

Daarnaast was er een extra focus bij de selectie van investeringen in bedrijven die een uitgesproken duurzaamheidsprofiel hebben met een sterke lokale verankering en gezonde waardecreatie. Zo heeft Argenta in 2018 actief geïnvesteerd in:

- Igean: intercommunale van 30 gemeenten in het Antwerpse arrondissement die instaat voor alles wat met het milieu, afvalverwerking en arbeidsveiligheid te maken heeft
- Gasometer: brownfieldproject in Sint-Truiden waarbij een oude gassite werd omgebouwd naar een grote school- en welzijns-campus
- Leiedal: zet zich in voor dynamische en duurzame streekontwikkeling in Zuid-West-Vlaanderen
- Hulpverleningszone Rivierenland: lokale samenwerking van 19 brandweerkorpsen van Berlaar, Boom, Bornem, ...
- Sportoase zwembad te Roeselare
- Aquafin: staat in voor de waterzuivering in Vlaanderen

- Participatie in EPICO, een infrastructuurfonds dat in lokale Publiek-Private Samenwerkingsprojecten (PPS) en in hernieuwbare energie investeert met focus op de Benelux.

Ook de voorgaande jaren investeerde Argenta reeds in sociale huisvesting, ouderenzorg, studentenhuishuizing, voorziening voor personen met een handicap, intercommunale die 100 % groene energie produceert, ... Hierdoor kwam de totale teller aan investeringen in de lokale economie op 766 miljoen euro te staan. Er lijken tevens voldoende potentiële investeringen te zijn in scholenbouw en duurzame mobiliteit de komende jaren.



Argenta Spaarbank belegt 140 miljoen euro in zorgvastgoed.

6.4.2 Duurzame insteek van het beleggingsaanbod van Argenta

Thematisch duurzaam beleggen

Argenta wil via zijn duurzame beleggingsfondsen bedrijven ondersteunen die bijdragen aan de leefbaarheid van de planeet en bijvoorbeeld inzetten op een drastische reductie van de CO₂-uitstoot.

De beleggingen die onder deze categorie vallen focussen op nutsbedrijven in de ruime zin ('utilities') en op faciliterende technologieën die rechtstreeks of onrechtstreeks bijdragen aan een daling van de CO₂-emissies.

Of er al dan niet in een bedrijf geïnvesteerd wordt, hangt af van de inhoudelijke screening op de bedrijfsactiviteit, een verdere verstrenging van de algemene uitsluitingslijst en minimumquota voor de beste bedrijven.

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



Eind 2018 werden zo 1.658 van de 4.280 bedrijven in het beleggingsuniversum voor dit fonds uitgesloten. Argenta-Fund Responsible Utilities groeide in 2018 met 4 %.

Best-in-class methodologie

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

Dit gebeurt via een combinatie van de algemene uitsluitingslijst met een 'best-in-class' methodiek. Het Investeringsregister van Forum Ethibel vormt de basis voor de bedrijfsselectie en landenselectie binnen de compartimenten met een Ethibel-label. Deze index wordt samengesteld door Forum Ethibel, dat eigen criteria toepast op de onderzoeksgegevens van Vigeo Eiris. Deze criteria worden door Argenta overgenomen.

Samenvatting	Alle Argenta beleggingsfondsen	Thematisch duurzame fondsen	Best in Class duurzame fondsen
Integratie van ESG factoren	Ja	Ja	Ja
Argenta-exclusielijst	Ja	Ja	Ja
Thematisch duurzaam fonds	/	Ja	/
Best-in-class	/	Ja. Beste 75 %	Ja. Beste 50 %



Gezond beleggen

Activa onder beheer, in miljoen euro	2016	2017	2018
Argenta Spaarbank - Beleggingsfondsen			
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	856,7	1.202,9	1.471,8
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	3.016,9	3.616,3	3.522,4
'Best-in-class' - benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	139,3	192,8	200,3
'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	34	72,3	33,2
Argenta Assuranties - Beleggingsverzekeringen			
'Uitsluitingscriteria' bedrijven vooraleer in eigen fonds op te nemen	463,7	608,2	784,8
Externe fondsbeheerders gescreend op toepassen van een duurzaam beleid	1.137,5	1.239,5	1.022,9
'Best-in-class' - benadering. Bedrijven voldoen aan duurzaamheidscriteria	69,9	92,6	91,7
'Thematische benadering' bedrijven rond een bepaald duurzaamheidsthema	15,1	31,8	12,5

Nieuwe partnerships

Argenta sloot in 2018 een nieuw partnerschap met Robeco. Dat Robeco al jarenlang bedrijfsbreed de focus op duurzaam beleggen legt, speelde een belangrijke rol bij deze keuze. Argenta verbrak in 2018 het partnerschap met twee externe fondsbeheerders, EDRAM en GS&P.

De samenwerking met Degroof Petercam Asset Management (DPAM) werd in 2018 bestendigd via de oprichting van de beheersvennootschap 'Arvestar Asset Management', een joint venture van Argenta en DPAM. Arvestar staat voortaan in voor het beheer van de Argenta-pensioenspaarfondsen. Arvestar past hetzelfde duurzaamheidsbeleid op deze fondsen toe als de fondsen die onder eigen beheer staan.

Carbon footprint meting

Geïnspireerd op de richtlijnen uitgegeven door de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en de rol van de financiële sector in de transitie naar een koolstofarme economie, heeft Argenta de CO₂-uitstoot geïnventariseerd van de door Argenta Asset Management beheerde beleggingsfondsen. De data van deze meting werden voor de directe bedrijfsinvesteringen bekomen van het onderzoeksbureau Vigeo Eiris en voor de onderliggende fondsinvesteringen werden

de respectievelijke beheerders bevroegd. Het gaat hierbij steeds over de directe CO₂-uitstoot (scope 1 & 2) van elk bedrijf gewogen ten opzichte van het geïnvesteerd bedrag. De uitstoot gerelateerd aan overheidsobligaties werd buiten beschouwing gelaten.

Voor 79 % van de investeringen werd een CO₂-uitstoot berekend. Deze dekkingsgraad wil Argenta in de toekomst verhogen. Deze resultaten geven relatief lage carbon footprints voor deze fondsen aan in vergelijking met samengestelde sectorgemiddelden op basis van 4.280 bedrijven waarvan Vigeo Eiris de carbon footprints verzamelde. Alle fondsen lagen onder deze sectorgemiddelden, met 19 van de 22 fondsen zelfs onder de helft van het sectorgemiddelde.

Deze resultaten moeten met zorg worden behandeld, aangezien er nog geen consensus is over wat allemaal meegenomen moet worden in de berekening en rapportering. De Europese Commissie schept in 2019 een kader, waardoor benchmarking eenvoudiger zal worden. De uitstoot is heel sectorgevoelig en regiogebonden. Europese bedrijven stoten gemiddeld gezien minder CO₂ uit dan wereldwijde bedrijven. Het huidige overwicht in Europese activa binnen Argenta's beleggingsaanbod leidde dan ook tot relatief lage carbon footprints voor deze fondsen.

	Carbon Footprint	
	# ton CO ₂ per miljoen euro geïnvesteerd	Dekkingsgraad
Kernfondsen		
Argenta Portfolio Very Defensive	93	60 %
Argenta Portfolio Defensive	71	68 %
Argenta Portfolio Neutral	96	75 %
Argenta Portfolio Dynamic	133	81 %
Accentfondsen		
AF Finance Dynamic	54	65 %
AF Basisindustrie Aandelen	704	80 %
AF Belgische Aandelen	351	64 %
AF Lifestyle Dynamic	76	79 %
AF Responsible Utilities	737	85 %
AF Europese Aandelen	160	83 %
AF Europese Aandelen High Value	335	77 %
AF Farma-Chemie Aandelen	154	83 %
AF Overheidsobligaties	0	100 %
AF Responsible Growth Fund Defensief	88	100 %
AF Responsible Growth Fund	137	100 %
AF Technologie Aandelen	49	70 %
AF Vlaanderen Aandelen	211	78 %
AF Wereld Aandelen	121	71 %
AF Longer Life	42	91 %
AF Longer Life Dynamic	66	86 %
AF Global Thematic Defensive	81	79 %
AF Global Thematic	163	65 %

De informatie uit deze meting is vooral belangrijk als nulmeting en als basis voor het nemen van beleggingsbeslissingen met het oog op het verlagen van de totale CO₂-uitstoot

van de investeringen. Argenta zal in 2019 ook streven naar een hogere dekkingsgraad van deze informatie.

6.5 Duurzame HR-aanpak

6.5.1 Gezonde Groei

'Gezonde Groei' is de naam van het HR-programma dat Argenta sinds 2015 implementeert. Achter de naam schuilt een ambitie op langere termijn:

'Onze ambitie is dat we samen kunnen groeien. Zowel de organisatie als onze talenten'.

Binnen deze ambitie zijn Argenta en zijn medewerkers onderling afhankelijk van elkaar. Zo kan Argenta maar groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten – laat groeien en kunnen talenten enkel groeien als de organisatie groeit.

Om de talenten van medewerkers te laten groeien, wordt er ingezet op het up-to-date houden van de kennis en expertise, het duurzaam ontwikkelen van sterke vaardigheden, en het integreren van leren als attitude in de dagelijkse job. Zinnige, uitdagende jobs waarin medewerkers zich kunnen uitleven en permanent leren, kunnen maar ontstaan of blijven bestaan als Argenta als geheel groeit.

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

realiseren. Engagement uit zich ook in ambassadeurschap: actief Argenta promoten en trots zijn op wat er gerealiseerd wordt voor de klanten.

Om de strategische doelstellingen waar te maken, is het 'Gezonde Groei'-programma van Argenta een belangrijke ondersteunende voorwaarde. Argenta zet in op de duurzame ontwikkeling van vier kerncompetenties (1) klantgerichtheid, (2) resultaatgerichtheid, (3) samenwerken en (4) ontwikkelen, gebaseerd op onze focuswaarden (DOPE: dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig). Elke medewerker weet dat deze basis voor alle collega's dezelfde is, en elke leidinggevende coacht de talenten in zijn team om hierin continu te verbeteren.

Ook in 2018 werden verschillende initiatieven rond Gezonde Groei genomen en verder gezet:

- De eigentijdse Argenta-vertaling van het nieuwe werken werd vanaf april uitgerold voor alle medewerkers: flexibiliteit en telewerk, een aangepaste werkomgeving met ruimte voor interactie maar ook concentratiewerk, focus op effectieve samenwerking, performantie én welzijn vormen de basis van het concept. Zo wordt er een werkomgeving gecreëerd waarin het aangenaam (samen)werken is en medewerkers in staat zijn om, afhankelijk van hun prioriteiten voor de dag, de meest geschikte werkplek te kiezen om efficiënt te werken. Het



resultaat is dat men individueel en als team betere prestaties kan leveren, rekening houdend met ergonomie en het welzijn van iedereen.

- In 2017 vernieuwde Argenta het loonbeleid voor alle medewerkers grondig met jaarlijkse benchmarks, een nieuwe systematiek van loonsverhogingen, een geactualiseerd functiehuis (classificatie) en een uniforme toepassing van een feedback- en waarderingscyclus. Medewerkers in niet-ondersteunende functies kunnen sinds 2018 ervoor kiezen om uit het systeem van tijdsregistratie te stappen (zgn. opting out). In 2018 werd ook een analyse uitgevoerd rond een mogelijke harmonisatie van de statuten. Binnen Argenta waren immers verschillende paritaire comités van toepassing (308, 306, 200). De overgang van de spaarbanken naar het paritair comité van banken (310) bracht de noodzaak mee om voor de toekomst de arbeidsvoorwaarden in lijn te brengen met deze van het nu uitgebreide paritair comité van banken en spaarbanken. De directie sloot een

collectieve arbeidsovereenkomst af met de vakbonden waardoor voortaan dit laatste paritair comité de ankerrol vervult voor alle medewerkers van de vennootschappen in België. Met deze nieuwe cao krijgt elke Argenta-medewerker gelijke arbeidsvoorwaarden, ook al werkt hij of zij voor een verschillende juridische entiteit. Bovendien versterkt Argenta zijn beleid om medewerkers billijke, marktconforme arbeidsvoorwaarden aan te bieden, nu geënt op de voorwaarden van de banksector (PC310).

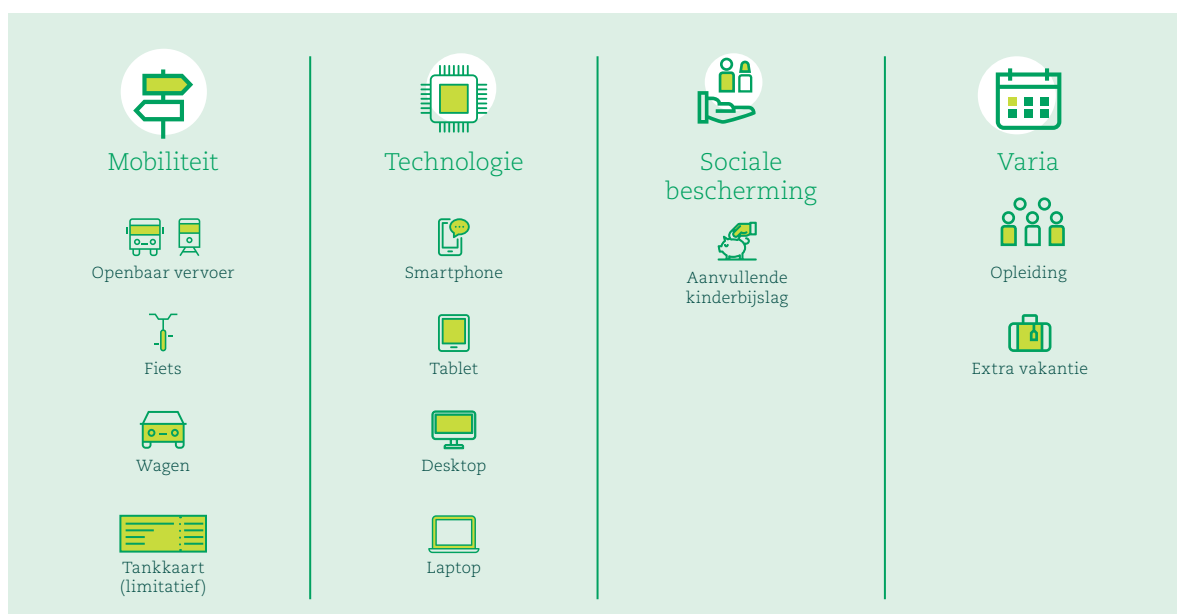
- De flexibiliteit die in het vernieuwde loonbeleid voor medewerkers is ingebouwd krijgt bij Argenta vorm via het cafetariaplan. Het cafetariaplan speelt in op een actuele tendens waarbij medewerkers zelf een gedeelte van hun loonpakket kunnen samenstellen. Individuele behoeften en wensen staan hierbij centraal. In 2018 ging de tweede editie live.

Medewerkers kunnen (een deel van) hun dertiende maand – op een fiscaalvriendelijke

manier – omzetten in voordelen naar keuze en op die manier hun verloningspakket flexibel en individueel naar wens aanpassen. Medewerkers die (op basis van hun functieniveau) recht hebben op een forfaitair leasebudget voor een wagen kunnen ook dit budget inbrengen in het cafetariaplan. Elke medewerker die onder het toepassingsgebied

valt, krijgt op die manier een keuzebudget waarvoor specifieke voordelen kunnen worden gekozen die passen bij de eigen persoonlijke situatie. De keuzemogelijkheden werden rond vier basispijlers opgebouwd: mobiliteit, technologie, sociale bescherming en varia.

OPTIES CAFETARIAPLAN:



Maar liefst 62 % van de medewerkers neemt intussen deel aan het cafetariaplan. De voordelen in het cafetariaplan die duurzame mobiliteit ondersteunen worden gesubsidieerd. Daardoor hebben al meer dan 90 medewerkers gekozen voor een fiets. En medewerkers die voor een wagen kiezen opteren meestal voor een minder vervuilende wagen met beperkte CO₂-uitstoot. Extra vakantie is het meest populaire voordeel waarop wordt ingetekend, en werd in 2018 door bijna 300 medewerkers gekozen. Maar ook het voordeel 'technologie' is verder gestegen: in totaal hebben nu 16 %

van de medewerkers hierop ingetekend. De smartphone is het meest populair.

- **Duurzame mobiliteit** is voor Argenta belangrijk. Via het cafetariaplan worden duurzame vervoeropties gepromoot door een extra subsidie: (elektrische) fietsen, minder vervuilende wagens en abonnementen voor het openbaar vervoer. Argenta schrapte eind 2018 dieselwagens uit het aanbod. Argenta heeft een ruime capaciteit aan fietsstallingen en ook dit jaar bood



Argenta een gezond ontbijt aan met een gratis nazicht of herstelling van de fiets voor medewerkers die duurzaam naar het werk komen. Argenta vermijdt bovendien een aanzienlijk aantal (spits)verplaatsingen per dag door het faciliteren van telewerk.

- **Vitaliteit en welzijn** zijn belangrijke thema's in Gezonde Groei. Sinds 2017 biedt Argenta een korte opleiding (anderhalve dag) rond actief stressbeheer én een intensief opleidingstraject rond vitaliteit (vier keer een halve dag, gespreid over 3 maanden) aan voor medewerkers en leidinggevenden. Daarnaast kunnen teams inschrijven op een workshop en vervolgens zelf elkaar ondersteunen rond ideeën en activiteiten die vitaliteit in het eigen team verhoogt. Op een ludieke manier wordt vanuit de inbreng van de medewerkers zelf afgesproken om meer te bewegen, gezonder te eten, ... Begin 2019 start een permanent aanbod 'Gezonde gewoonten @ Argenta' waarbij medewerkers on site, maar in hun eigen tijd, tijdens de middag samen oefenen:

yoga, mindfulness meditatie, wandelen, gezonde voeding en ergonomie staan daarbij op het programma.

Nederland

In 2018 is de High Performance Organisatie in een nieuwe fase gekomen met de ontwikkeling van de nieuwe strategische koers richting de toekomst. Medewerkers, maar ook klanten en samenwerkingspartners, krijgen de ruimte om hierover mee te denken.

Conform het groepsbeleid werd in 2018 een nieuw arbeidsvoorwaardenbeleid geïmplementeerd met een duidelijke focus op duurzaamheid, marktconformiteit, koopkracht en transparantie. Dit kwam tot uiting in een geactualiseerd functiehuis, een bedrijfseigen loonhuis, een verbeterd pensioen- en verzekeringsaanbod en een systematiek voor het toekennen van individuele loonsverhogingen op basis van prestatie. Argenta Nederland voerde rond dit loonbeleid voor alle personeelsleden een transparante communicatie.

6.5.2 Argenta-medewerkers

Het totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en land:

	2016	2017	2018
Totaal aantal medewerkers per regio			
België	928	983	1.014
Nederland	42	51	62
Luxemburg	9	8	9

	2016		2017		2018	
	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Verdeling voltijdse/deeltijdse per regio						
België	745	183	752	231	765	249
Nederland	37	5	46	5	54	8
Luxemburg	4	5	3	5	4	5

Verdeling contract type			
Onbepaalde tijd	963	1.029	1.062
Bepaalde tijd	16	13	23

Het werknemersbestand van Argenta (België, Nederland en Luxemburg), nam toe tot 1.085. Dit komt overeen met een nettoaan groei van 4,1 %.

Buiten zijn medewerkers in loondienst heeft Argenta ook een uitgebreid netwerk van 1.490 zelfstandige kantoorhouders met hun medewerkers. Argenta verwelkomde in 2018 189 nieuwe medewerkers. Een aanzienlijk deel

van hen (14,8 %) is ouder dan 50 jaar. Argenta werkt bewust aan in alle leeftijdsgroepen.

De groep 30- tot 50-jarigen is veruit de meest representatieve groep in de leeftijdspiramide. De gemiddelde leeftijd bedraagt voor de drie regio's samen 41 jaar. In Nederland is de populatie iets jonger (gemiddeld 38), in Luxemburg iets ouder (gemiddeld 44).

	2016	2017	2018
Uitdiensten per regio			
België	126	104	137
Nederland	6	5	8
Luxemburg	9	1	0
Uitdiensten per geslacht			
Man	71	49	73
Vrouw	70	61	72
Uitdiensten per leeftijd			
< 30 jaar	26	20	28
30 - 50 jaar	92	71	91
> 50 jaar	23	19	26

De totale uitstroom stijgt in vergelijking met 2017. De tabel hierboven bevat alle medewerkers die uitstroonden, ook omwille van pensioen, einde tijdelijk contract, opzeg door de werkgever, etc. Een belangrijk deel van de medewerkers die uitstroonden in België ging over naar een functie in het zelfstandige kantorennet. Maar liefst 44 medewerkers stapten over van de hoofdzetel naar het kantorennet, ten opzichte van 31 in 2017. Vanaf 1 januari 2019 zijn 8 medewerkers werkzaam bij Vanbreda Risk & Benefits nv in het kader van de outsourcing van de hospitalisatieverzekering. Omwille van de reorganisatie in de afdeling Mailroom zullen in totaal 13 medewerkers uitstromen in drie waves, waarvan de laatste eindigt op 31 december 2019. De vrijwillige uitstroom in 2018 bedroeg 7,5 %.

6.5.3 Loonbeleid

GRI 102-41

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

algemene beginselen van het beloningsbeleid voor medewerkers vast en ziet toe op de implementatie ervan (hierna het *Loonbeleid* genoemd). Het Loonbeleid bepaalt welke referentiesalarissen van toepassing zijn op welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de verantwoordelijkheid, het competentieniveau, de ervaring en de benodigde specialisatie van een bepaalde functie. Argenta streeft ernaar zijn medewerkers te vergoeden op een marktconforme manier. Het loon van de medewerkers, hetzij bedienden, kaderleden of directieleden van Argenta bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Binnen Argenta is er geen variabele verloning.

De directie Organisatie & Talent 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 aangewezen medewerkers (medewerkers die door hun functie

het risicoprofiel van een instelling materieel kunnen beïnvloeden) zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor andere functies binnen Argenta. Dit zorgt ervoor dat er geen materiële belangenconflicten kunnen ontstaan voor medewerkers in controlefuncties en dat er bijgevolg geen grote risico's worden genomen (zie ook 7.2).

Alle personeelsleden van Argenta in België genieten naast een maandloon ook van enkel en dubbel vakantiegeld, een dertiende maand, een hospitalisatieverzekering (uitbreidbaar naar het hele gezin), een groepsverzekering, maaltijdcheques, een cafetariaplan en gewaarborgd inkomen. Voor bepaalde functies zijn er ook bedrijfswagens en forfaitaire onkostenvergoedingen.

Daarnaast kent Argenta aan zijn medewerkers op de hoofdzetel en in het kantorennet sinds 1 oktober 2018 ook personeelsvoorwaarden toe. Dit zijn interessante voordelen op de eigen bank- en verzekeringsproducten voor de medewerkers van de hoofdzetel en de kantoren.

6.5.4 MOO

Sinds 2015 organiseert Argenta een jaarlijkse bevraging van het personeel, via een online Medewerkers Opinie Onderzoek (hierna 'MOO').

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

6.5.4.1 Engagement en ambassadeurschap

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

6.5.4.2 Motivatieklimaat

Medewerkers blijven de werkomstandigheden en de collegiale relaties binnen Argenta erg hoog waarderen. Ook de rol van de directe leidinggevende wordt in het algemeen geapprecieerd. Het nieuwe loonbeleid en de verbeterde werkomstandigheden ('het nieuwe werken') duwden de scores ook op dit vlak de hoogte in. Heldere communicatie voor alle medewerkers over belangrijke managementbeslissingen en over de strategie wordt eveneens sterk gewaardeerd.

Medewerkers voelen een hoge mate van erkenning en waardering binnen Argenta: er wordt met hun opinie en ideeën rekening gehouden en de communicatie tussen collega's verloopt vlot. Ze ervaren veel vrijheid bij het organiseren van het eigen werk. De mate van autonomie scoorde opnieuw hoog: het kunnen nemen van verantwoordelijkheid is een belangrijke motivator. Heel wat medewerkers ervaren hun werk ook als zinvol en uitdagend. De investeringen in opleiding en ontwikkeling voor elke medewerker, met coaching en ondersteuning, worden eveneens gewaardeerd. Op dit laatste punt blijft er nog ruimte voor verbetering.

6.5.4.3 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, de zgn. 5 A's (arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsrelaties). Ook deze cijfers gingen de laatste 4 jaar in stijgende lijn.

Het directiecomité bepaalde net als bij vorige metingen op basis van de conclusies

welke punten Argenta prioritair – voor het hele bedrijf – ter verbetering verder zal aanpakken. Daarnaast worden alle directies en managementteams gevraagd een eigen actieplan op te maken om sterke punten verder te verankeren en verbeterpunten aan te pakken.

6.5.5 Leren en ontwikkelen

Om mee te bouwen aan de langetermijngroei van Argenta worden medewerkers gestimuleerd zich verder te ontwikkelen. Hierbij kunnen medewerkers gebruikmaken van opleidingen, e-learnings, coaching, trainingen, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en interacties met leidinggevenden. De opleidingen zijn in twee grote categorieën verdeeld, namelijk: (1) vaktechnische kennis en vaardigheden, waarop elke medewerker zich kan inschrijven in overleg met zijn leidinggevende. (2) medewerkers kunnen ook extern uitgenodigd worden om deel te nemen aan conferenties, opleidingen en seminars.

Het opleidingsaanbod werd grondig vernieuwd in 2018. In functie van onze strategische prioriteiten werd in samenwerking met geselecteerde externe partners een hele reeks nieuwe programma's gemaakt, getest en geïmplementeerd. Dit aanbod wordt vanuit vier invalshoeken benaderd: (1) professionele ontwikkeling, (2) teamontwikkeling, (3) persoonlijke groei en (4) vaktechnische opleidingen.

Het gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker steeg sinds 2016 van 39 uren naar 42 uren.



	2016	2017	2018
Mannelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	20.095	23.625	23.297
Totaal aantal	449	493	521
Totaal gemiddelde opleidingsuren	45	48	45
Vrouwelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	18.444	18.632	21.961
Totaal aantal	530	549	564
Totaal gemiddelde opleidingsuren	35	34	39
Mannelijke en vrouwelijke medewerkers			
Totaal opleidingsuren	38.539	42.257	45.258
Totaal aantal medewerkers BE, NL, LUX	979	1.042	1.085
Totaal gemiddelde opleidingsuren	39	41	42



Argenta verbindt duurzame initiatieven aan 'leren en ontwikkelen'. Zo wordt voor elk aangemaakt Insights-profiel (dat inzicht biedt in iemands persoonlijke voorkeuren) een nieuwe boom geplant via de organisatie 'Reforest'. Sommige teams kiezen ervoor om een teambuilding te organiseren met StreetwiZe. Hierbij wordt een deel van de opbrengst gebruikt voor 'Mobile School', een organisatie die zich wereldwijd inzet voor de educatie van straatkinderen.

6.5.6 Leiderschaps-trajecten

Alle leidinggevendenden bij Argenta, van leden van het directiecomité en directeuren, tot managers en teamleiders namen in 2018 deel aan het leiderschapstraject. De nadruk in dit traject ligt op het aanleren en verdiepen van de basisleiderschapsvaardigheden die

cruciaal zijn voor Argenta. Om onze visie, strategie en focuswaarden te realiseren, is het inzetten van effectief leiderschap cruciaal. 135 leidinggevendenden doorliepen de verschillende modules van het traject. Na een kickoff, was er een meerdaagse residentiële sessie in kleine groep. Zowel het leiderschap van elke individuele deelnemer als wat collectief als groep verder te ontwikkelen is

rond leiderschap binnen Argenta, werd in deze sessie besproken op een interactieve manier onder begeleiding van BeCoach. Het model Impeccable Leadership (Frits Wilmsen) vormde daarbij het fundament. Na de sessie in kleine groep bleven deelnemers gedurende zes maanden in die groep aan het werk via begeleide intervisie om in te zoomen op concrete vragen of vaardigheden. Elke leidinggevende maakte bovendien een persoonlijk leiderschapsplan op. De opleidingsgroepen bepaalden ook een gezamenlijk thema rond leiderschap waarop zij als groep de komende periode willen werken om de organisatie sterker te maken. Elke groep kreeg een sponsor in het directiecomité.

6.5.7 Employer Branding campagne

Onder het motto '101 redenen om voor Argenta te werken' lanceerde Argenta in het najaar een geslaagde Employer Branding campagne, zowel online als in de klassieke media. Aan deze campagne werd actief meegewerkt door de medewerkers: vele vrijwilligers definieerden zelf hun reden om voor Argenta te werken of werden het gezicht van deze campagne. Argenta blijft inzetten op aanwezigheid in hogescholen en universiteiten, job days en events om nieuw talent aan te trekken.

Er zijn **101 redenen**
om voor Argenta te werken.

Ontdek **jouw reden**



#3 Je collega's zijn fantastisch.



#8 Elk overleg is uniek.

Iedereen doet hier gewoon. **#9**



6.5.8 Gelijkekansenbeleid en diversiteit

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

Daarom maakt Argenta bij zijn rekrutering geen onderscheid in functie van leeftijd, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke staat, geslacht, vermogen, politieke of syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, seksuele geaardheid, sociale, culturele of etnische afkomst of eventuele handicap.

Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring.

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

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

In 2018 zijn er 52 % vrouwen aan het werk bij Argenta ten opzichte van 48 % mannen.

Verdeling per geslacht	2016		2017		2018	
	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds	Voltijds	Deeltijds
Man	430	19	456	36	480	41
Vrouw	356	174	345	205	343	221

Het aantal directiefuncties (leden van het directiecomité en directeuren) bestond eind 2018 uit 35 personen. De samenstelling (man/vrouw en per leeftijd) wijzigde licht.

Aantal directiefuncties binnen de Argenta Groep	2016	2017	2018
	Aantal mannen	19	22
30-50 jaar	11	12	12
> 50 jaar	8	10	12
Aantal vrouwen	13	13	11
30-50 jaar	8	7	6
> 50 jaar	5	6	5

Daarnaast telde Argenta 123 leidinggevendenden, waarvan 73 mannen en 50 vrouwen per einde 2018.



6.5.9 Netwerken

Argenta draagt samenwerking hoog in het vaandel. Door de permanente groei veranderen de relaties en contactmomenten. De manier van samenwerken sluit daarop aan. Argenta zet daarbij sterk in op netwerken om de kracht van initiatieven en ideeën die verspreid zitten over directies, afdelingen en niveaus heen duidelijk een plek te geven.

Binnen Argenta zijn drie netwerken actief:

Argenta Vernieuwend Netwerk (AVN)

Met het Argenta Vernieuwend Netwerk (AVN) bouwt Argenta aan een kennis- en ambassadeursnetwerk met medewerkers van de hoofdzetel en de kantoren. Doel van dit netwerk is om samen vanuit een vernieuwende blik en een gezonde kritische instelling mee te denken over alles wat binnen

Argenta leeft. Met de ondersteuning van het kernteam van het AVN werden vanuit het netwerk zelf een aantal initiatieven uitgewerkt en georganiseerd.

Nexus

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

Lexus

In 2018 werd een nieuw netwerk binnen Argenta gecreëerd, specifiek rond leiderschap. Alle leidinggevendenden van Argenta maken er deel van uit, en komen drie tot vier keer per jaar samen om over strategische thema's te brainstormen en ondernemerschap ten behoeve van onze klanten én medewerkers te promoten.

6.6 Duurzaam leveranciersbeleid

Argenta staat erop dat ook zijn leveranciers 'duurzaam ondernemen' hoog in het vaandel dragen en zelf als partners mee in dit verhaal stappen. De leveranciers krijgen van Argenta dan ook de vraag om een duurzaamheidscharter te onderschrijven rond behoorlijk bestuur,

maatschappelijk engagement, open communicatie, mensvriendelijk ondernemen, risicobeheersing, duurzaam investeren, duurzaam aankopen, duurzame product- en dienstontwikkeling, ketenbeheer, klimaatverandering, duurzame logistiek en mobiliteit en corruptiebestrijding.

Bij elke selectie van leveranciers in 2018 vormde duurzaamheid een van de selectiecriteria. Zowel de tapijtleverancier als de meubelleverancier zijn Cradle-to-Cradle gecertificeerd. Wie produceert volgens de principes van Cradle-to-Cradle streeft bewust naar een constante cyclus van grondstoffen en dit van bij het begin van het productieproces. Elk materiaal moet, volgens deze filosofie, na de levensduur van het product waarin het verwerkt is, opnieuw ingezet worden in een ander product of terug naar de natuur gaan. Cradle-to-Cradle is niet zomaar hetzelfde als hergebruiken of recycleren. Bij Cradle-to-Cradle is er idealiter geen verlies van grondstoffen of kwaliteit. Enkele voorbeelden:

1. Bij de selectie van de meubelleverancier voor de inrichting van een van de gebouwen van de hoofdzetel werd gekozen voor een samenwerking met Ahrend. Deze meubelleverancier is NEN 26000 gecertificeerd en onderneemt verschillende initiatieven om duurzame producten op de markt te brengen. Zo maken ze gebruik van gerecycleerde

materialen, niet-toxische poederlak, duurzame materialen en hout en hergebruiken ze zelfgeproduceerde meubelen.

2. Er werd in de loop van 2018 een nieuw schoonmaakcontract toegewezen. De schoonmaakfirma heeft verschillende initiatieven lopen om op een duurzame manier schoon te maken en heeft Argenta's duurzaamheidscharter ondertekend. Zij gebruiken EU-ecolabel schoonmaakproducten van Ecover die een sterke nadruk op duurzaamheid legt.
3. De ramenwassers gebruiken osmosewater. Osmosewater is een groen alternatief, waarbij het water 100 % zuiver is en geen chemicaliën of detergenten bevat.

Het papierverbruik is verder gedaald, waardoor ook de ophaling van het papier met de helft gereduceerd is. Voor 2018 is er voor 80,3 % 'groen' papier besteld, zowel voor de hoofdzetel als voor het kantorennet.

6.7 Klimaat

Op 12 december 2015 ondertekenden 195 landen in Parijs een ambitieus maar bindend mondiaal klimaatakkoord. Het objectief is om onder meer de uitstoot van broeikasgassen, zoals CO₂ te verminderen en de opwarming van de aarde te beperken tot maximaal 2 graden, met 1,5 graad als streefwaarde.



Argenta wil zijn steentje hiertoe bijdragen en heeft in 2018 zijn CO₂-uitstoot in kaart gebracht. De ambitie is om de ecologische voetafdruk met de helft te reduceren tegen 2023 en CO₂-neutraal te zijn tegen 2030.

Resultaten

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

- **Scope 1**-emissies omvatten emissies van verwarming (directe emissies), woon-werkverkeer door Argenta's bedrijfswagenpark en koelgassen;
- **Scope 2**-emissies omvatten emissies van de aankoop van elektriciteit;

- **Scope 3**-emissies omvatten emissies ten gevolge van woon-werkverkeer (exclusief onze bedrijfswagens die zijn opgenomen in de scope 1-emissies), verwarming (indirecte emissies), papierverbruik, afvalproductie en zakenreizen.

De broeikasgassen opgenomen in onze berekening zijn CO₂, CH₄, N₂O en koelgassen.

Berekeningsbasis

De gegevens en informatie voor de CO₂-berekening zijn gebaseerd op de activiteiten

van 2017 en bevatten zowel de activiteiten in België als die in Nederland en Luxemburg. De berekening voor 2018 is in opmaak en zal in de loop van het jaar gepubliceerd worden. Voor een zeer beperkt aantal bestanddelen van de CO₂-berekening ontbraken volledige gegevens waardoor er voor deze een extrapolatie plaatsvond met gegevens van 2016.

De gebruikte emissiefactoren zijn gebaseerd op DEFRA 2017.

CO₂-emissie hoofdzetel, in ton

		Eenheid	2015	2016	2017
Directe uitstoot					
Scope 1	Aardgas	CO ₂ Teq	551	473	513
	Voertuigen	CO ₂ Teq	544	643	756
	Airconditioning	CO ₂ Teq	23	51	53
Scope 2	Elektriciteit	CO ₂ Teq	206	285	193
	Warmte	CO ₂ Teq	10	0	0
Indirecte uitstoot					
Scope 3	Woon-Werkverkeer	CO ₂ Teq	697	668	653
	Zakenreizen	CO ₂ Teq	niet beschikbaar	niet beschikbaar	7
	Andere	CO ₂ Teq	378	378	356
Totale CO ₂ -uitstoot hoofdzetel			2.409	2.498	2.531
Aantal werknemers			935	979	1.042
CO ₂ -voetafdruk per werknemer			2,58	2,55	2,43

6.8 Onderschreven principes inzake duurzaamheid

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

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

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

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

IFC Environmental, Health and Safety Guidelines zijn sectorspecifieke richtlijnen

die gebruikt kunnen worden om projecten in deze sectoren te beoordelen op hun milieu-, gezondheids- en veiligheidsaspecten. Argenta neemt deze richtlijnen mee in het kader van zijn duurzaamheidsbeleid.

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

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

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

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

6.9 Risicobeheersing



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

Het kader voor risicobeheer wordt voortdurend geactualiseerd en aangepast op basis van nieuwe reglementeringen, dagelijkse ervaringen en wijzigingen in de activiteiten van Argenta incl. wijzigingen als gevolg van duurzame keuzes die Argenta maakt (en die steeds aansluiten bij de activiteiten van Argenta als bank-verzekeraar). Het aantonen dat toereikende risicobeheerprocedures aanwezig zijn, is een sleutelvoorwaarde voor het verwerven en behouden van het vertrouwen van alle belanghebbenden: klanten, beleggers, kantoorhouders, toezichthouders en ratingbureaus, maar ook bestuurders, management en medewerkers.

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

- een welomschreven risicobeheerstrategie die in overeenstemming is met de

algemene bedrijfsstrategie van Argenta. De doelstellingen en grondbeginselen van die strategie, de goedgekeurde risicotolerantielimieten en de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen alle activiteiten van Argenta zijn schriftelijk vastgelegd in charters en handvesten;

- een welomschreven procedure voor het besluitvormingsproces, inclusief een limietenhiërarchie en escalatiekader;
- schriftelijk vastgelegde beleidslijnen die de materiële risico's waaraan Argenta is blootgesteld, effectief omschrijven en indelen per categorie, en die voor elke risicocategorie de goedgekeurde risicoappetijt-statements en risicotolerantielimieten vermelden. Deze beleidslijnen implementeren de risicostrategie van Argenta, voorzien in controlemechanismen en houden rekening met de aard, de reikwijdte en perioden van de bedrijfsactiviteiten, evenals met de daaraan verbonden risico's;
- rapporteringsprocedures en -processen die garanderen dat de informatie over de materiële risico's waaraan Argenta is blootgesteld en de doeltreffendheid van het risicobeheersysteem actief worden gecontroleerd en geanalyseerd, en dat passende wijzigingen in het systeem worden aangebracht indien dat noodzakelijk is. Dit omvat ook processen (bijvoorbeeld Risico-Appetijt-Framework-



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

- performante rekentools die toelaten om de impact van bedrijfsbrede scenario's op de business- en kapitaalplanning van Argenta als bank-verzekeraar op een accurate manier door te rekenen en te evalueren;
- coördinatie ('Combined Assurance') tussen de onafhankelijke controlefuncties Compliance, Risicobeheer, Actuariële functie en Interne Audit, centraal georganiseerd op het niveau van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep of aangestuurd op dat niveau.

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

Integratie klimaatrisico's

De klimaatrisico's werden het voorbije jaar in kaart gebracht, opgenomen in de risicocartografie en zullen in de toekomst geïntegreerd en opgevolgd worden als onderdeel van de niet-financiële risico's.

Concreet wordt er rekening gehouden met klimaatgerelateerde risico's in de investeringsportefeuille en -producten die worden aangeboden aan Argenta's klanten. In eerste instantie worden daarom investeringen in olie- en CO₂-intensieve bedrijven verminderd. Daarnaast wordt de CO₂-impact van fondsen sinds eind 2018 gemonitord.

Wat fysieke risico's betreft, heeft dit vooral impact op de woningen die dienen als waarborgen van hypothecaire leningen die gelegen zijn in regio's blootgesteld aan extreme klimatologische gebeurtenissen. Deze woningen zijn verzekerd tegen zulke risico's. Argenta herverzekert – na eigenbehoud – catastroferisico's die zich één keer om de 200 jaar kunnen voordoen.

6.10 Ethiek en integriteit

Een deugdelijk bestuur steunt in belangrijke mate op het engagement en de toewijding van alle medewerkers van Argenta. Daarom bepaalt de raad van bestuur naast de strategische doelstellingen ook de Argenta-waarden en de interne gedragscodes of formele voorschriften, die bepalen hoe het bedrijf handelt in een geest van integriteit en betrokkenheid met alle belanghebbenden van Argenta. Deze waarden en gedragscodes worden binnen Argenta meegeedeeld en gepromoot. In 2018 werd dit kader geactualiseerd en vastgelegd in het 'Handvest

integriteit'. Dit handvest handelt over de focuswaarden van Argenta zelf, maar ook over de deontologische normen voor de integriteit van de bank- en verzekeringssector.

Naast het waardenbewust en deontologisch verantwoord handelen door Argenta, is het ook belangrijk dat medewerkers hun persoonlijke integriteit vrijwaren. Vanuit hun voorbeeldfunctie is het van essentieel belang dat de leiding zichzelf strikte gedragsregels oplegt en het goede voorbeeld geeft ('tone at the top').



Er is bij het management en de medewerkers van Argenta geen bonuscultuur. Het niet toekennen van een variabele verloning is een bewuste governancekeuze om te vermijden dat het nastreven van kortetermijndoelstellingen ten koste zou gaan van de doelstellingen van Argenta op langere termijn. Voor de bestuurders en de 'aangewezen medewerkers' (medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden het risicoprofiel van een instelling materieel kunnen beïnvloeden) zijn de beloningsprincipes dezelfde als voor de andere functies.



De vergoeding van de kantoorhouders is in combinatie met de productomkadering zo opgezet dat dit niet kan leiden tot het nemen van onverantwoorde risico's voor de klant, reputatierisico voor Argenta of onverantwoorde verkooppraktijken.

Om integriteit te stimuleren is transparantie essentieel. Argenta heeft dan ook een open organisatiecultuur waarin werknemers zich vrij en veilig voelen om praktijken die ingaan tegen de integriteit aan te kaarten of goede voorbeelden te waarderen met een compliment. Er wordt van iedereen verwacht

dat ze elkaar feedback geven en ook openstaan voor het ontvangen ervan. Wie bovendien een inbreuk op de deontologie merkt, wordt verwacht die te melden, ongeacht of de inbreuk nu door de medewerker zelf, een klant, een andere medewerker of een externe partij gebeurde.

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

1. **Dichtbij:** alle medewerkers hebben respect voor elkaars mening, delen kennis en ervaringen, zijn eerlijk tegen elkaar en gaan langetermijnrelaties aan waar geen

ruimte is voor het eigenbelang. Bovendien is er steeds aandacht voor de klant, zodat er een excellente dienstverlening is.

2. **Ondernemend:** medewerkers ondernemen zelf acties om de vooropgestelde doelen te behalen en wanneer ze ergens opportuniteiten detecteren.
3. **Pragmatisch:** er wordt rechtstreeks op het doel afgegaan, zonder omwegen. Een goede oplossing hoeft niet onnodig moeilijk te zijn.
4. **Eenvoudig:** er wordt met klare taal gecommuniceerd naar elkaar, waarbij de focus ligt op de essentie. Er wordt doordacht gewerkt aan eenvoudige oplossingen, waarbij zaken niet onnodig ingewikkeld gemaakt worden.

Naast de gebruikelijke verificaties bij de aanwerving, verifieert Argenta permanent de naleving van de interne, wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot integriteit en gedrag door zijn medewerkers. De compliancefunctie vervult een belangrijke rol in de handhaving van het door Argenta vastgelegde beleid. Er werd in 2018 beslist om van de compliancefunctie, voorheen een afdeling, de directie Compliance te maken. Dit onderlijnt het blijvende belang van integriteit en het toezicht erop. De Compliance Officer van de Argenta Groep, eveneens directeur Compliance, heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol bij de uitvoering van het integriteitsbeleid en rapporteert hierover aan

Focuswaarden

DOPE

Dichtbij

- ✓ **Empathisch**
We staan open voor en begrijpen elkaars mening, ook als die afwijkt van onze eigen ideeën. We delen expertise en informatie open met elkaar en luisteren met aandacht naar elkaar.
- ✓ **Behulpzaam**
We staan steeds klaar om elkaar te helpen en kijken verder dan de grenzen van onze directe verantwoordelijkheid. We blijven alert voor situaties die onze hulp vereisen en wachten de vraag om hulp niet af.
- ✓ **Langetermijnrelaties**
Ook onder elkaar gaan we voor een langetermijnrelatie waar opportunisme geen plaats heeft. Om onze gemeenschappelijke doelen te realiseren ontwikkelen we duurzame, open en transparante relaties.
- ✓ **Integer**
We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. We zijn eerlijk en betrouwbaar, en we hebben respect voor elkaar en voor Argenta.

Ondernemend

- ✓ **Kansen signaleren en onderzoeken**
We staan stil bij en grijpen elke kans om onze producten en dienstverlening te optimaliseren. We maken tijd om kansen te bespreken met elkaar en om de mogelijkheden, pijnpunten en opportuniteiten te onderzoeken.
- ✓ **Verantwoordelijkheid nemen**
We nemen onze verantwoordelijkheid om niet alleen problemen snel en doeltreffend op te lossen, maar ook de door ons vooropgestelde doelen te realiseren.
- ✓ **Doorzetten**
We werken doelgericht en zonder dralen om onze doelen en projecten te realiseren. We ruimen obstakels uit de weg en blijven gaan voor een optimaal resultaat.

Pragmatisch

- ✓ **Van goede wil**
We komen elkaar graag tegemoet en stellen ons inschikkelijk op. We handelen oprecht, en durven reageren en onze mening uitspreken. We respecteren genomen beslissingen en handelen consequent om onze doelen te bereiken.
- ✓ **Zonder omwegen**
We gaan recht op ons doel af en zoeken eenvoudige, haalbare oplossingen zodat we snel vooruit gaan.
- ✓ **Optimaal productief**
We streven naar een optimale verhouding tussen inspanning en resultaat.

Eenvoudig

- ✓ **Klare taal**
We spreken klare taal en passen ons taalgebruik aan. We vermijden vakjargon en noemen de dingen bij naam.
- ✓ **Focus op de essentie**
We leggen de nadruk op de essentie en verliezen ons niet in details die er niet toe doen. Door te focussen op wat belangrijk is gaan we doortastend, efficiënt en gepast te werk.
- ✓ **Zonder franje**
We maken de dingen niet ingewikkeld. We vermijden onnodige poespas en werken doordacht aan eenvoudige oplossingen.



het directiecomité en de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

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

In 2018 werd één incident gemeld. Klokkenuiders worden beschermd tegen rechtstreekse of onrechtstreekse disciplinaire maatregelen of beslissingen met een gelijkaardige werking.

Argenta biedt zijn klanten de mogelijkheid om klachten te melden. In 2018 was de behandelingstermijn van klachten gemiddeld 5 werkdagen. Het aantal klachten is 35 % gestegen t.o.v. 2017 met een uitschieter in het tweede kwartaal ten gevolge van de lancering van het nieuwe bankplatform 'Metro' (zie 2. Mijlpaal).

Wie geen voldoening vindt bij de dienst Klachtenbeheer van Argenta, kan aankloppen bij Ombudsfin (de Bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen) of bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Argenta Spaarbank is lid van Ombudsfin, Argenta Assuranties van de Ombudsman van de Verzekeringen.

	2016	2017	2018
Totaal aantal ontvangen klachten			
Totaal aantal ontvangen klachten	2.946	2.606	3.536
Totaal aantal ontvangen klachten inzake schending privacy	6	51	13

6.11 Taksen en bijdragen aan overheid, toezichthouders en beroepsverenigingen

De effectieve belastingsvoet (IFRS) voor Argenta bedraagt 25 % exclusief bankenheffing en 58 % inclusief bankenheffing. De bankenheffingen stegen met 3 % ten opzichte van 2017.

Argenta staat erop correct en tijdig belastingen en andere bijdragen en heffingen aan de overheid te betalen.

Landen	Activiteiten	31.12.2017, in euro						
		Opbrengsten	Resultaat voor belastingen	Actuele belastingen	Uitgestelde belastingen	Totale vennootschapsbelasting	Ontvangen subsidies	Gemiddelde aantal werknemers in VTE
EU lidstaat		627.470.356	269.604.438	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	948
België	Bank en verzekeringen	381.760.532	88.520.006	-25.078.464	12.558.970	-12.519.494	0	892
Luxemburg	Andere financiële diensten	30.137.719	8.381.474	-2.490.103	0	-2.490.103	0	49
Nederland	Bank en verzekeringen	215.572.106	172.702.956	-47.917.251	-13.231.430	-61.148.681	0	7
Derde land		0	0	0	0	0	0	0
Totaal		627.470.356	269.604.438	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	948

Landen	Activiteiten	31.12.2018, in euro						
		Opbrengsten	Resultaat voor belastingen	Actuele belastingen	Uitgestelde belastingen	Totale vennootschapsbelasting	Ontvangen subsidies	Gemiddelde aantal werknemers in VTE
EU lidstaat		628.354.273	233.015.648	-74.410.072	15.820.494	-58.589.579	0	1.004
België	Bank en verzekeringen	343.121.893	20.844.490	-17.365.604	14.326.448	-3.039.156	0	940
Luxemburg	Andere financiële diensten	40.415.323	16.755.162	-4.231.533	0	-4.231.533	0	57
Nederland	Bank en verzekeringen	244.817.058	195.415.997	-52.812.935	1.494.046	-51.318.890	0	7
Derde land		0	0	0	0	0	0	0
Totaal		628.354.273	233.015.648	-74.410.072	15.820.494	-58.589.579	0	1.004



6.12 Partnerschappen in het kader van duurzaamheid

GRI 102-46

- Argenta vindt het belangrijk om zich te engageren in organisaties die zich focussen op duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Argenta is sinds 2014 partner van CIFAL Flanders, een geaffilieerd trainingscentrum van UNITAR, het Instituut voor Onderzoek en Opleiding van de Verenigde Naties. Argenta zetelt hierbij in de raad van bestuur. In 2018 ontving Argenta een officieel UNITAR-certificaat van Cifal Flanders als 'SDG Pionier' voor zijn inzet voor de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.
- Daarnaast heeft Argenta in 2018 het charter 'gezinsvriendelijke organisatie' van de Gezinsbond ondertekend. Dit charter houdt in dat een goed personeelsbeleid ook aandacht schenkt aan de combinatie van werk en gezin. Zo is er binnen Argenta de mogelijkheid tot deeltijds werk, telewerk en krijgen ouders met schoolgaande kinderen voorrang bij verloven.
- Op 25 oktober 2018 is Argenta partner geworden van 'Sign for my Future'. Dit is een politiek neutraal burgerinitiatief met partners in de media, de bedrijfswereld en het middenveld, dat de politici van België een positief mandaat wil geven om een doortastend klimaatbeleid te voeren. Argenta ondersteunt dit initiatief en stelt zijn kanalen open voor de 'Sign for my Future' campagne die in het voorjaar van 2019 zal gelanceerd worden. Argenta beseft dat een transitie naar een CO₂-neutraal België nodig is. De inspanningen als samenleving zullen leiden tot een betere wereld voor de komende generaties en tot een sterkere en duurzame economie.

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

6.13 Belangenvertegenwoordiging in beroepsorganisaties

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

In België en Nederland verdedigt Argenta zijn standpunten respectievelijk binnen de bankenverenigingen Febelfin,

de overkoepelende federatie voor de Belgische financiële sector en Assuralia, de overkoepelende organisatie van de Belgische verzekeringssector, en NVB (Nederlandse Vereniging van Banken). Binnen Febelfin is Argenta lid van diverse werkgroepen en comités, onder meer van het Savings & Investment Committee, Sustainable Finance Committee en het Steerco Sustainable Business and Regulatory Environment.

6.14 Rapporteringsbasis

GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49

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

De rapportage omvat de periode van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018 en

werd opgesteld conform de meest recente rapporteringsstandaard van het GRI, zijnde de GRI Standards: Core option.

6.14.1 Dataverzameling en validatie

De informatie werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Marketing, Distributie, Productmanagement, IT, Financieel Management, Organisatie & Talent, Legal & Procurement, Compliance en Interne Audit, en Thesaurie & Investment.

Ook de onderliggende vennootschappen en de bijkantoren in Nederland werden geconsulteerd.

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

De informatie, gebruikt voor de rapportering omtrent duurzaamheid binnen dit jaarverslag, werd opgevolgd door de 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 waar nodig feedback gegeven.

Dit rapport werd goedgekeurd op de raad van bestuur.

6.14.2 Rapporteringsstandaarden

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

Daarenboven heeft GRI de materialiteitscontrole uitgevoerd en daarbij nagekeken of er een correcte link is tussen de GRI-tabel en het jaarverslag.



6.14.3 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 2018 bestaat uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv, met haar bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management sa, Argenta Assurantie nv, met haar bijkantoor in Nederland).

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

6.14.4 Verschillen in vergelijking met 2017 (GRI 102-48, 102-49)

De rapporteringswijze over 2018 gebeurt conform de GRI Standards. De GRI-referentietabel werd bijgevolg ook gestructureerd volgens de GRI Standards.

Qua inhoudelijke scope en toepassingsgebied zijn er geen significante verschillen ten opzichte van vorig jaar. De recente wijzigingen in GRI 303 (water) en GRI 403 (gezondheid en veiligheid) worden beschouwd als niet-materieel voor de dienstverlening van Argenta.


6.15 Controle bedrijfsrevisor op inhoud van de GRI indicatoren

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2018

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2018

Aan de raad van bestuur

In onze bevoegdheid van commissaris van de vennootschap en ingevolge uw opdracht hebben we beoordelingswerkzaamheden uitgevoerd gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot een selectie van CSR indicatoren aangeduid met een symbool  in de GRI-referentietabel ("de CSR Gegevens") gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2018 ("het Document"). Hierbij rapporteert Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV volgens de Global Reporting Initiative (GRI) standaarden ("GRI Standards") – optie "Core".

De CSR Gegevens zijn van toepassing voor Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank NV en zijn Bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management SA, Arvestar Asset Management NV, Argenta Assuranties NV en zijn Bijkantoor in Nederland). De kantoren worden niet mee opgenomen omdat deze onder de directe verantwoordelijkheid van de zelfstandige kantoorhouders vallen.

De draagwijdte van onze werkzaamheden is beperkt tot de CSR Gegevens met betrekking tot 2018. De onderstaande verklaring is bijgevolg enkel van toepassing op deze CSR Gegevens. De overige indicatoren en informatie opgenomen in het Document zijn geen onderdeel van deze beoordelingsopdracht. Verder verstrekken wij geen zekerheid bij de haalbaarheid van de in het Document opgenomen toekomstgerichte informatie zoals doelstellingen, verwachtingen en ambities van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV.

Verantwoordelijkheid van de raad van bestuur

De raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV is verantwoordelijk voor het opmaken van het Document in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. Verder is het bestuur verantwoordelijk voor de gerapporteerde inspanningen en resultaten op het gebied van duurzaamheid, de voorbereiding van de CSR Gegevens op zichzelf, en het toepassen van de GRI standaarden.

Deze verantwoordelijkheid omvat het kiezen en toepassen van gepaste meetmethoden ter voorbereiding van de Gegevens, de betrouwbaarheid van de onderliggende informatie en het gebruik van assumpties en redelijke schattingen. Daarenboven omvat de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur ook het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem en procedures relevant voor het opmaken van de CSR Gegevens.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV

Verslag van de commissaris inzake het beperkte nazicht van een selectie van CSR indicatoren gepubliceerd in het Activiteiten- en Duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep NV afgesloten op 31 december 2018


Aard en omvang van de opdracht

Onze verantwoordelijkheid bestaat uit het uitdrukken van een onafhankelijk oordeel over de CSR Gegevens op basis van ons beperkte nazicht. Ons verslag is opgesteld in overeenstemming met de voorwaarden opgenomen in de opdrachtbrief.


Onze werkzaamheden zijn verricht overeenkomstig de internationale norm ISAE (International Standard on Assurance Engagements) 3000 (Revised).

Gebruikmakend van deze standaard, zijn onze procedures erop gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid over het feit dat de CSR Gegevens geen materiële afwijkingen bevat. Deze werkzaamheden zijn minder in diepgang dan bij een beoordelingsopdracht gericht op het uitdrukken van een redelijke mate van zekerheid.

De scope van ons werk omvat onder meer de volgende werkzaamheden:

- Het evalueren en testen van de opzet en de operationele effectiviteit van de systemen en methoden gebruikt voor het verzamelen, verwerken, classificeren, consolideren en valideren van de CSR Gegevens, en de methodes gebruikt voor het berekenen en inschatten van de CSR Gegevens geïdentificeerd met het symbool  in de GRI-referentietabel zoals vermeld in het Document;
- Het afnemen van interviews met verantwoordelijke personen;
- Het onderzoeken op steekproefbasis van interne en externe informatiebronnen en het uitvoeren van consistentiecontroles op de consolidatie van deze CSR Gegevens.

Verklaring

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

Zaventem 5 april 2019

De commissaris



Deloitte Bedrijfsrevisoren CVBA

Vertegenwoordigd door Dirk Vlaminckx





07

Corporate governance

Onderaan, zittend (van links naar rechts):

Elke Vanderhaeghe,
Baudouin Thomas,
Inge Ampe,
Cynthia Van Hulle,
Bianca Maenhout.

2de rij (van links naar rechts):

Emiel Walkiers,
Jan Cerfontaine,
Marc van Heel,
Bart Van Rompuy,
Marc Lauwers,
Marie Claire Pletinckx,
Ann Brands.

3de rij (van links naar rechts):

Carlo Henriksen,
Geert Van Hove.

Op de trap (van links naar rechts):

Gert Wauters,
Raf Vanderstichele,
Geert Ameloot.



ARGENTA

7. Corporate governance

GRI 102-14, 102-18, 102-22, 102-24, 402-1



Hieronder worden de samenstelling van de raden van bestuur en de betaalde vergoedingen aan de betrokken bestuurders weergegeven.

7.1 Werking en samenstelling van de raden van bestuur

De raden van bestuur van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn structureel op een vergelijkbare manier samengesteld. Zij omvatten steeds:

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

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

niet-uitvoerende bestuurders.

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

Leden van de raad van bestuur zijn uitsluitend natuurlijke personen.

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

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

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

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

Per einde 2018 waren de raden van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg), Argenta Spaarbank (Aspa) en Argenta Assuranties (Aras) als volgt samengesteld:

- Jan Cerfontaine, voorzitter van de raad (BVg, Aspa en Aras), lid van het benoemingscomité (BVg) en het risicocomité (Aspa en Aras)
- Geert Ameloot, uitvoerend bestuurder en CFO (BVg, Aspa en Aras)
- Inge Ampe, uitvoerend bestuurder en CCO (Aspa en Aras)
- Ann Brands, uitvoerend bestuurder en COO (Aspa en Aras)
- Carlo Henriksen, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het risicocomité (Aspa), voorzitter van het benoemingscomité (BVg), voorzitter van het remuneratiecomité (BVg)
- Marc Lauwers, uitvoerend bestuurder en CEO (BVg, Aspa en Aras)
- Marie Claire Pletinckx, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (Aras), voorzitter van het auditcomité (Aras), voorzitter van het risicocomité (Aras)
- Baudouin Thomas, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (Aspa en Aras), lid van het auditcomité (Aspa en Aras), lid van het risicocomité (Aspa en Aras)
- Marc van Heel, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het risicocomité (Aspa en Aras).
- Geert Van Hove, uitvoerend bestuurder en CIDO (Aspa en Aras)
- Cynthia Van Hulle, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras)
- Raf Vanderstichele, niet-uitvoerend en onafhankelijk bestuurder (BVg en Aspa), voorzitter van het auditcomité (Aspa), lid van het risicocomité (Aspa), lid van het remuneratiecomité (BVg)
- Bart Van Rompuy, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het auditcomité (Aspa en Aras), lid van het benoemingscomité (BVg)
- Emiel Walkiers, niet-uitvoerend bestuurder (BVg, Aspa en Aras), lid van het remuneratiecomité (BVg)
- Gert Wauters, uitvoerend bestuurder en CRO (BVg, Aspa, Aras)

7.2 Adviesorganen van de raden van bestuur

Auditcomités en risicocomités

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

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

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

Het risicocomité bespreekt tevens het advies van de Compliancefunctie inzake het beloningsbeleid.

Remuneratiecomité en benoemingscomité

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

Het remuneratiecomité geeft advies over het beloningsbeleid van de leden van de raad van bestuur, van de medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden een materiële impact kunnen hebben op Argenta (de 'aangewezen medewerkers') en van alle andere werknemers van de Argenta Groep. Het volgt de evolutie van de vergoedingen binnen de Argenta Groep op, zorgt ervoor dat het beloningsbeleid een gedegen risicocultuur bevordert en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor jaarlijks ook of het verloningsgedrag van de Argenta Groep in overeenstemming is met het beloningsbeleid.

De taak van het benoemingscomité bestaat erin om de raden van bestuur van de



**Eerste rij
(van links naar rechts):
Ann Brands en
Geert Van Hove**
**Tweede rij
(van links naar rechts):
Inge Ampe,
Geert Ameloot,
Marc Lauwers en
Gert Wauters**

vennootschappen van de Argenta Groep bij te staan en te adviseren in het opnemen van hun verantwoordelijkheden en om de noodzakelijke beslissingen te nemen rond de samenstelling, de structuur en de werking van de raad en van het directiecomité. Het

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

7.3 Directiecomités en effectieve leiding van Argenta

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

Het directiecomité bestaat uit de voorzitter, Marc Lauwers (*CEO - chief executive officer*), Geert Ameloot (*CFO - chief financial officer*), Inge Ampe (*CCO - chief commercial officer*), Ann Brands (*COO - chief operations officer*), Geert Van Hove (*CIDO - chief information & digital officer*) en Gert Wauters (*CRO - chief risk officer*).

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

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

Het Nederlands bijkantoor (bank en verzekeringen) wordt geleid door CEO Ronald Touwslager, met Sander Blommaert als CFRO.

De Luxemburgse beheersvennootschap AAM wordt geleid door Gregory Ferrant (CEO) en Michel Waterplas.

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

Op 26 april 2018 heeft Anne Coppens haar mandaat als CCO neergelegd. Zij werd met ingang van 1 oktober 2018 opgevolgd door Inge Ampe.

7.4 Geschiktheid en evaluatie

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

Met geschiktheid wordt bedoeld dat de betrokken persoon deskundig en professioneel betrouwbaar (fit & proper) is, zoals nader omschreven in de Circulaire van de NBB van 2 oktober 2018 over de standaarden van 'deskundigheid' en 'professionele betrouwbaarheid' voor de leden van het directiecomité, bestuurders, verantwoordelijken van onafhankelijke controlefuncties en effectieve leiders van financiële instellingen.

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

Naast de beoordeling van de geschiktheid van de individuele bestuurders op basis van de genoemde geschiktheidscriteria evalueert de raad ook periodiek zijn werking, zijn performantie en de performantie van de individuele bestuurders.

Eind 2018 heeft een evaluatie van de werking en de doeltreffendheid van de raad van bestuur plaatsgevonden. De resultaten daarvan werden voorgesteld in het voorjaar 2019 en de nodige acties werden ondernomen.

7.5 Externe mandaten en persoonlijk belang van de bestuurders

Iedere bestuurder wordt aangemoedigd om zijn persoonlijke en professionele activiteiten zodanig te organiseren dat hij of zij belangenconflicten met Argenta Groep vermijdt. De raden van bestuur van de vennootschappen van Argenta hebben in hun reglement van interne orde een beleid vastgesteld, met inbegrip van organisatorische

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

7.6 Bedrag van de vergoedingen van de leiding

De bezoldiging van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders van de vennootschappen van de Argenta Groep wordt vastgesteld door de respectievelijke

raden van bestuur, op voorstel van het remuneratiecomité. Ze wordt ter bekrachtiging voorgelegd aan de algemene vergadering van de respectievelijke vennootschappen.



Bezoldiging van de niet-uitvoerende bestuurders

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

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

De voorzitter van de respectievelijke raden van bestuur is een bestuurder die de familiale aandeelhouder vertegenwoordigt. Hij heeft een vaste bezoldiging die verschilt van de vergoeding van de andere niet-uitvoerende bestuurders. Hij krijgt geen bijkomende vergoedingen per bijgewoonde bijeenkomst. Naast de vaste jaarvergoeding geniet de voorzitter van de raad ook van de voordelen van een IPT (Individuele Pensioentoezegging).

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

Bezoldiging van de uitvoerende bestuurders

De uitvoerende bestuurders genieten een vaste jaarlijkse vergoeding. Ze ontvangen geen enkele vorm van variabele vergoeding. De vergoeding omvat geen elementen die kunnen aanzetten tot het nastreven van kortetermijndoelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn.

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

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

Ontslagvergoeding

De uitvoerende bestuurders genieten contractueel een beëindigingsvergoeding die,



behoudens bij herroeping van het mandaat omwille van een zware fout, gelijk is aan een vergoeding van 18 maanden. Het bedrag van deze vergoeding wordt bepaald op basis van de jaarlijkse brutovergoeding en berekend over de 24 maanden voorafgaand aan de beslissing tot

beëindiging van de overeenkomst of berekend over de volledige periode van het mandaat mocht dit korter zijn dan 24 maanden. Deze vergoeding daalt geleidelijk vanaf de leeftijd van 58 jaar.

7.7 Diversiteit binnen de raden van bestuur en de directiecomités

- Van de vijftien bestuurders bij Argenta zijn er vier vrouwelijke bestuurders (26,7 %). Argenta heeft als streefdoel om tegen 2020 minstens 30 % vrouwelijke bestuurders te hebben.
- Van de zes leden van het directiecomité zijn er twee vrouwelijke leden (33,3 %). Argenta behoudt als streefdoel om steeds minstens 30 % vrouwelijke directieleden te hebben.





08

Contact-
gegevens



ARGENTA



8. Contactgegevens

GRI 102-53

8.1 Inlichtingen

Het activiteiten- en duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, het Frans en het

Engels. Vragen in verband met deze verslagen kunt u richten aan secretariaatdc@argenta.be of telefonisch via +32 3 285 50 65.

8.2 Klachtenbeheer

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

In tweede instantie kunt u zich richten tot de dienst Klachtenbeheer van de Argenta Groep:

Klachtenbeheer

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

Tel: +32 3 285 56 45

Fax: +32 3 285 55 28

klachtenbeheer@argenta.be

8.3 Overzicht van de Argenta-vennootschappen

BELEIDSHOLDING

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

KREDIETINSTELLING

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

VERZEKERINGSONDERNEMING

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

Bijkantoor Nederland

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

Bijkantoor Nederland

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

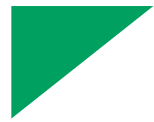
BEHEERVENNOOTSCHAP

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

BEHEERVENNOOTSCHAP

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





09

GRI Inhoud Index



ARGENTA



9. GRI Inhoud Index

GRI 102-55

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

recente, zijnde versie 2016. Dit activiteiten- en duurzaamheidsverslag is gebaseerd op externe standaarden en richtlijnen. De bedrijfsrevisor beoordeelt dat het verslag werd opgesteld conform GRI-standaarden ('GRI Standards') -optie 'Core'. De indicatoren van het GRI Financieel Sector Supplement (FSSS) werden ook opgenomen.



Disclosure Nummer	GRI-standaard omschrijving NL	Referentie jaarverslag 2018	Externe verificatie	SDG
100 Universele Standaarden				
GRI 102: Algemeen				
1. Profiel van de organisatie		hoofdstuk		
102-1	Naam van de organisatie.	4	✓	
102-2	Voornaamste producten, activiteiten en diensten.	4.3 4.4 5.2	✓	
102-3	Land waar de maatschappelijke zetel gevestigd is.	4	✓	

102-4	Operationele structuur (overzicht van landen waar de organisatie actief is of die relevant zijn voor duurzaamheid).	4	
102-5	Aard van het kapitaal en rechtsvorm.	4	
102-6	Markten (inclusief geografische locaties waar producten en diensten worden aangeboden, sectoren en soorten klanten).	4.3 4.4	
102-7	Bedrijfsomvang (inclusief totaal aantal werknemers, operaties, netto-omzet, totaal vermogen en hoeveelheid van producten/diensten).	3.1 6.5.2	
102-8	Totaal personeelsbestand: - Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en geslacht. - Aantal werknemers per type arbeidsovereenkomst (onbepaalde of bepaalde duur) en regio. - Aantal werknemers naar type werk (voltijds/halvtijds) en geslacht. - Rapporteer of een substantieel deel van het werk van de organisatie verricht wordt door mensen die geen werknemers zijn. Indien van toepassing, beschrijf de aard en mate van het werk verricht door niet Argenta-medewerkers. - Rapporteer significante afwijking in personeelsbestand. - Verklaar de wijze waarop de gegevens zijn verzameld, inclusief de assumpties.	6.5	
102-9	Een beschrijving van de supply chain, met inbegrip van de belangrijkste elementen die betrekking hebben op activiteiten van de organisatie, primaire merken, producten en diensten.	4 6.6	
102-10	Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de organisatie, de eigendom of de waardeketen tijdens de rapporteringsperiode: - Veranderingen in de plaats van, of wijzigingen in activiteiten, met inbegrip van openingen, sluitingen, en uitbreidingen. - Wijzigingen in de aandelenkapitaal structuur en andere activa. - Veranderingen in de locatie van de structuur van de waardeketen, of in relaties met leveranciers, met inbegrip van selectie en beëindiging.	2 4.4	
102-11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe binnen Argenta.	6.9	
102-12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft of waarvoor ze haar goedkeuring heeft verleend.	6.8	
102-13	Een overzicht van de belangrijkste lidmaatschappen van verenigingen (zoals beroepsfederaties) of nationale/ internationale belangenorganisaties.	6.12	

2. Strategie

102-14	Verklaring van de voorzitter van de raad van bestuur over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en de strategie voor de aanpak van duurzaamheid.	1 6.9 7.3
102-15	Beschrijving van de belangrijkste impacten, risico's en opportuniteiten.	6.9

3. Ethiek en integriteit

102-16	Overzicht van de waarden, principes, standaarden en normen voor gedrag binnen de organisatie: zoals gedragscodes en ethische codes.	6.10	✓
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, klokkenluidersmechanismen en meldpunten).	6.10	✓

4. Bestuur

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.	7	
102-21	Proces voor overleg tussen de belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam op vlak van economische, ecologische en sociale thema's. Indien overleg wordt gedelegeerd, beschrijf de feedback naar het hoogste bestuurslichaam toe.	6	✓
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en zijn comités: - Uitvoerende of niet-uitvoerende - Onafhankelijkheid - Duurtijd mandaten - Andere belangrijke posities en verbintenissen per persoon en de aard van deze verbintenissen - Geslacht - Lidmaatschap van ondervetegenwoordigde groepen in de samenleving - Competenties op vlak van economische, sociale en milieu-thema's - Stakeholdervetegenwoordiging	6.5.8 7	
102-24	Aanstelling- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en onderliggende comités, en de criteria voor nominatie en selecteren van leden van het hoogste bestuurslichaam (diversiteit, onafhankelijkheid, kennis en ervaring met betrekking tot economische, ecologische en sociale thema's, hoe stakeholders betrokken worden, inclusief aandeelhouders).	7	

5. Stakeholders Engagement

102-40	Overzicht van belanghebbenden voor de organisatie.	6.2 (pag 52)	✓
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	6.5.3 (pag 72)	✓
102-42	Methode voor identificatie en selectie van belanghebbenden om deel te nemen.	6.2 (pag 52)	✓
102-43	Benadering van de organisatie met betrekking tot de betrokkenheid van de belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden, en of deze betrokkenheid was meegenomen als onderdeel van de voorbereiding van het duurzaamheidsverslag.	6.2 (pag 52)	✓

102-44	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar boven gekomen zijn door de betrokkenheid van belanghebbenden, en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd (inclusief in haar rapportering). Vermeld de groep belanghebbenden bij de topic of vraagstuk die ze naar boven gebracht hebben.	6.2 (pag 52)	✓
--------	--	--------------	---

6. Rapportering

102-45	Overzicht van de entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie (of gelijkwaardige documenten). Overzicht van de entiteiten die niet inbegrepen zijn in het duurzaamheidsverslag in vergelijking met de entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening (of gelijkwaardige).	4 (pag 26) 6.14 pag 90)	✓
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.	6.14 (pag 88) 6.2 (pag 52)	✓
102-47	Overzicht van de materiële onderwerpen geïdentificeerd bij het bepalen van de inhoud van het rapport.	6.2 (pag 52)	✓
102-48	Herformulering van informatie vermeld in vorige verslagen samen met de reden.	6.14 (pag 91)	✓
102-49	Belangrijke veranderingen in de lijst van materiële onderwerpen en hun toepassingsgebied versus vorige periodes.	6.14 (pag 91)	✓
102-50	Beschouwde periode.	6.14 (pag 90)	✓
102-51	Datum van het laatste gepubliceerde verslag.	6.14 (pag 90)	✓
102-52	Beschouwde cyclus.	6.14 (pag 89)	✓
102-53	Contactpersoon.	8 (pag 107)	✓
102-54	Rapportering conform GRI-standaarden.	6.14 (pag 90)	✓
102-55	De GRI-referentietabel waarin elk van de GRI-standaarden gebruikt en een overzicht van alle toelichtingen in het rapport wordt weergegeven.	9	✓
102-56	Een beschrijving van het beleid en de huidige praktijken van de organisatie met betrekking tot het betrekken van externe validatie van het verslag. Indien het rapport extern werd gevalideerd worden volgende zaken meegegeven: - Een verwijzing naar het externe rapport, de verklaringen of meningen. Indien het externe rapport niet is opgenomen in het duurzaamheidsverslag van de organisatie wordt een beschrijving van wat er is en wat niet is gevalideerd en op welke basis, met inbegrip van de validatie normen gebruikt, is de mate van zekerheid verkregen, en eventuele beperkingen van het validatieproces weergegeven; - De relatie tussen de organisatie en de externe verslaggever; - Of en hoe het hoogste bestuurslichaam of senior executives zijn betrokken bij de externe validatie van het duurzaamheidsverslag van de organisatie.	6.14	✓

200 Economische indicatoren

GRI 201: Economische prestatie-indicatoren

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	3
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	3
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	3



GRI 202: Marktaanwezigheid

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5
202-1	De ratio tussen het standaard startsalaris in verhouding met het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	6.5



GRI 203: Indirecte economische impact

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.2
103-2	Managementbenadering en zijn componenten	3
103-3	Evaluatie van de managementbenadering	3
203-1	- De omvang van de ontwikkeling van belangrijke investeringen in infrastructuur en diensten. - De huidige of verwachte gevolgen voor de gemeenschappen en de plaatselijke economie, met inbegrip van positieve en negatieve effecten voor zover relevant. - Of deze investeringen en diensten al dan niet commercieel, in natura of pro-bono-opdrachten zijn.	5.2.1 6.4








GRI 205: Anticorruptie

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.10
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.10
205-1	Totaal aantal en percentage van de activiteiten geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.	6.4 6.10




300 Klimaat

GRI 305 : Emissies


103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.7		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.7		
305-1	Totale directe emissie van broeikasgassen (scope 1) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP ratios.	6.7	✓	
305-2	Totale indirecte emissie van broeikasgassen (scope 2) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP ratios.	6.7	✓	
305-3	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen (scope 3) in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening, oorsprong van de data, gebruikte GWP ratios.	6.7	✓	
305-4	Intensiteit van de emissie van broeikasgassen, inclusief de organisatiespecifieke metric (de noemer) gekozen om de verhouding te berekenen, de types gebruikt voor de berekening van de uitstoot van broeikasgassen, namelijk directe (scope 1), energie indirecte (scope 2), en/of andere indirecte (scope 3), de gassen die opgenomen zijn in de berekening.	6.7	✓	
305-5	Reductie in emissie van broeikasgassen in ton CO ₂ , inclusief specificering basisjaar gebruikt voor de berekening. De scope waarop reducties plaatsvonden en de gebruikte methodologiën.	6.7	✓	

400 Sociale prestatie-indicatoren



GRI 401: Tewerkstelling

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.5		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.5		
401-1	Totaal aantal en personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	6.5	✓	


GRI 402: Arbeidsrelatie

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.5		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.5		
402-1	Minimale opzegtermijnen in verband met operationele veranderingen, inclusie of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.	6.5		


GRI 404: Training en opleiding

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.5		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.5		
404-1	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie en per geslacht.	6.5	✓	
404-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling.	6.5	✓	


GRI 405: Diversiteit en gelijke kansen

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.5		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.5		
405-1	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	6.5	✓	

GRI 406: Non-discriminatie

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied	6.2		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten	6.10		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering	6.10		
406-1	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.	Er waren geen gevallen van discriminatie bekend in 2018.		

GRI 417: Product- en service-etikettering

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.5		
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2		
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2		
417-1	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	De productfiches van Argenta zijn in het Nederlands en Frans ter beschikking op de website.		

GRI 418: Klantendata privacy

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.2
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	6.10
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	6.10
418-1	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.	6.10



Financieel Sector Supplement

GRI 413: Lokale gemeenschap

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



GRI 417: Product- en service-etikettering

103-1	Toelichting bij de materialiteit van het onderwerp en zijn toepassingsgebied.	6.5
103-2	Managementbenadering en zijn componenten.	5.2
103-3	Evaluatie van de managementbenadering.	5.2
FS6	Percentage van portfolio per businesslijn per regio, grootte en sector.	3 5.3
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontworpen om specifieke sociale voordelen te verkrijgen per businesslijn en per doel.	5.2
FS10	Percentage en aantal bedrijven in de bedrijfsportefeuille met dewelke de rapporteringsorganisatie gecommuniceerd heeft met betrekking tot milieu en sociale issues. Externe partners hebben allen de United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) onderschreven.	6.4
FS11	Percentage van activa die positieve of negatieve milieu- en sociale screening doorlopen hebben.	6.4





Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

Uw appeltje voor de dorst • www.argenta.be