

 **Duurzaamheid
bij Argenta**



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, oktober 2021



I.	Duurzaam engagement	4
II.	Verantwoord besturen is essentieel om duurzaam te zijn	5
II.1.	Onze basisprincipes en focuswaarden	5
II.2.	Corporate governance: eenvoud en transparantie	6
II.3.	Ethiek en integriteit	7
II.4.	Geen bonuscultuur.....	8
II.5.	Strijd tegen corruptie, fraude en witwassen.....	8
II.6.	Belangenconflicten en marktmisbruik	10
II.7.	Gelijke kansen, diversiteit en antidiscriminatie	10
II.8.	Privacy, data management & security.....	11
II.9.	Melding van klachten	13
III.	Pijlers van een duurzaam beleid	13
III.1.	Iedereen dichtbij.....	15
III.1.1.	Dichtbij onze klant	15
III.1.2.	Dichtbij onze medewerkers	15
III.1.3.	Dichtbij onze kantoren	17
III.1.4.	Dichtbij onze aandeelhouder.....	18
III.1.5.	Dichtbij Argenta Nederland	18
III.1.6.	Dichtbij Argenta Luxemburg	18
III.2.	Een eenvoudig en transparant productaanbod	19
III.2.1.	Bankieren	19
III.2.2.	Sparen en beleggen	20
III.2.3.	Lenen.....	20
III.2.4.	Verzekeren	20
III.3.	Positieve impact op de maatschappij: elke euro is waardevol	22
III.3.1.	Een veilige en gezonde bank	22
III.3.2.	Duurzaam investeren en beleggen	22
III.3.3.	Duurzaamheid bij partners en leveranciers.....	23
III.3.4.	Warm Argenta	24
III.4.	Bankieren en verzekeren moet geen bomen kosten	25



III.4.1.	Directe impact.....	25
III.4.2.	Impact van investeringen en beleggingen.....	26
III.4.3.	Impact van leveranciers.....	27
IV.	Onze duurzaamheidswerking.....	28
IV.1.	Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen.....	29
IV.2.	Duurzaamheidsbevraging.....	30
IV.3.	Duurzaamheidsactieplan 2020-2023.....	30
IV.4.	Integratie van duurzaamheid in risicobeheer.....	31
IV.5.	Duurzame partners.....	33
IV.6.	Transparantie en rapportering.....	34



I. Duurzaam engagement

In alles wat we doen, willen we duurzaam zijn. Zorgzaam zijn zit bij Argenta in het hart van de organisatie. Het verbindt ons en biedt eigenheid. Door het bewust in te bedden, zetten we in op tevreden klanten, gelukkige werknemers en gezonde bedrijfsresultaten op lange termijn. Verantwoordelijkheid opnemen maakt integraal deel uit van onze langetermijnvisie. Een eigenschap die Argenta nog vele generaties verder zal dragen. Zo simpel kan het zijn.

Duurzaamheid maakt fundamenteel deel uit van waar Argenta voor staat, wat het doet en hoe het dat doet en is onlosmakelijk verbonden met ethiek en integriteit. De duurzaamheidsstrategie van Argenta is opgebouwd rond de volgende pijlers:

1. Iedereen dichtbij

We willen dichtbij onze stakeholders staan. Argenta is lokaal sterk verankerd met een uitgebreid kantorennet, met zelfstandige kantoorhouders die een lange termijn relatie aangaan met hun klanten. We staan dichtbij onze klanten en zijn er op belangrijke momenten in hun leven. Onze medewerkers maken deel uit van de Argenta-familie. Hun engagement maakt onze organisatie sterk. Door zorg voor hen te dragen, bouwen we aan een langetermijnrelatie.

2. Een eenvoudig en transparant productaanbod

Onze producten en onze aanpak zijn eenvoudig en transparant. Ook digitaal zijn we dichtbij, met een focus op optimaal gebruiksgemak en antwoorden op wat de klant echt nodig heeft om eenvoudig en snel te bankieren.

3. Bankieren en verzekeren moet geen bomen kosten. We zetten in op een lagere ecologische voetafdruk

We willen onze ecologische voetafdruk verminderen, zowel op de hoofdzetel als bij de kantoren en onze partners en leggen ons hiervoor concrete en ambitieuze streefdoelen op.

4. Positieve impact op de maatschappij: elke euro is waardevol

Als financiële instelling kunnen we het verschil maken via de geldstromen die we voor onze klanten beheren. Elke dag opnieuw kiezen we ervoor om die verantwoord in te zetten. Er is geen plaats voor onethische investeringen in onze beleggingsfondsen. Via onze eigen investeringsportefeuille investeren we in tastbare en lokale projecten. Elke euro is waardevol en kan het verschil maken. Argenta kan rekenen op stabiele familiale aandeelhouders, die gaan voor de langere termijn en het merendeel van de winst herinvesteren in het bedrijf. Argenta legt hierdoor al jaren uitstekende kapitaal- en liquiditeitsbuffers voor. De kosten worden beheerd door eenvoud op alle vlakken.

Argenta kiest voor de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (“Sustainable Development Goals” of “SDG’s”) van de Verenigde Naties als algemeen referentiekader en focust hierbij op de 5 SDG’s waarbij Argenta de meeste impact kan maken.





II. Verantwoord besturen is essentieel om duurzaam te zijn

II.1. Onze basisprincipes en focuswaarden



Om in onze missie te slagen moeten we verantwoordelijkheid nemen. Verantwoordelijk zijn houdt in dat we onze organisatie goed besturen. Door ons goed te organiseren slagen we er in zorg te dragen voor al onze stakeholders en verzekeren we ons bestaan op lange termijn.

Ethiek en integriteit zijn van essentieel belang voor Argenta en vormen de fundamenten van het duurzaamheidsbeleid.

De specifieke topics rond ethiek en integriteit komen in het document verder aan bod:

1. Eerlijke verkoopmethodes, eerlijke reclame en producttransparantie (zie III.2)
2. Correct en transparant loonbeleid, geen bonuscultuur (zie II.4)
3. Strijd tegen corruptie, fraude en witwassen (zie II.5)
4. Ethisch handelen door Argenta-medewerkers (zie II.3)

Om het gewenste gedrag te stimuleren bij onze medewerkers, introduceerde Argenta in 2018 het 'DOPE'-concept. Dat omvat vier focuswaarden die door elke medewerker actief uitgedragen worden in het dagelijkse werk. Het gaat om de volgende waarden:

<h3> Dichtbij</h3> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.	<h3> Ondernemend</h3> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.

II.2. Corporate governance: eenvoud en transparantie

De governance van Argenta gaat uit van eenvoud en transparantie. We passen dit toe op de gehele bedrijfsstructuur, onze activiteiten en de risico's die in lijn moeten zijn met de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake governance. Voor meer informatie verwijzen we naar het [Governance Memorandum](#), het document [Corporate Governance alsook het Handvest Integriteit](#).

De raden van bestuur van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn vergelijkbaar samengesteld. Ze omvatten steeds de leden van het directiecomité van de respectievelijke vennootschap (of de uitvoerende bestuurders), onafhankelijke bestuurders en bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen, samen de niet-uitvoerende bestuurders. Geen enkele van de drie te onderscheiden groepen beschikt over de meerderheid. De meerderheid in de raden van bestuur wordt altijd gevormd door de niet-uitvoerende bestuurders.

Leden van de raad van bestuur zijn uitsluitend natuurlijke personen. Ze beschikken over mandaten van zes jaar die hernieuwbaar zijn.

Voor meer informatie over de samenstelling van de raad van bestuur en het directiecomité verwijzen we naar het meest recente [activiteiten- en duurzaamheidsverslag](#).

Binnen de raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zijn afzonderlijke audit- en risicocomités opgericht. De comités worden voorgezeten door onafhankelijke bestuurders die geen deel uitmaken van de raad van bestuur van de andere vennootschap.

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 [Governance Memorandum](#) – onder meer de bepaling van de aard, de omvang, vorm en frequentie van de informatie van de risico's die de raad van bestuur wenst te ontvangen. Het risicocomité bespreekt tevens het advies van de Compliance functie inzake het beloningsbeleid.



Doordat de beslissingsorganen moeten beslissen voor meerdere entiteiten die dezelfde doelstellingen nastreven, namelijk het belang van de retailklant, stimuleren we de algemene verantwoordelijkheid en vermijden we belangen- en cultuurconflicten.

Binnen Argenta zijn één groepstoezichtcomité, één renumerationcomité en één benoemingscomité actief, opgericht in de schoot van de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Het groepstoezichtcomité heeft een specifieke adviesopdracht op groepsniveau, teneinde te verzekeren dat de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep steeds een zicht heeft op geconsolideerd niveau m.b.t. de activiteiten van de verschillende Argenta entiteiten en de interne controle op deze activiteiten.

Het renumerationcomité 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 en van alle andere medewerkers van de Argenta Groep. Het volgt de evolutie van de vergoedingen binnen de Argenta Groep op, zorgt ervoor dat het beloningsbeleid een gedegen risicocultuur bevordert en doet algemene aanbevelingen aan de raad van bestuur. Het onderzoekt daarvoor ook jaarlijks of het verloningsgedrag in overeenstemming is met het beloningsbeleid.

Het benoemingscomité staat de raden van bestuur van de Argenta Groep bij in het opnemen van hun verantwoordelijkheden en om de noodzakelijke beslissingen te nemen rond de samenstelling, structuur en de werking van de raad en het directiecomité. Het comité overziet daartoe de prestaties van de raden van bestuur en de directiecomités van de Argenta Groep, evenals de prestaties van de individuele leden ervan.

Daarnaast evalueert de raad ook periodiek zijn werking, performantie in zijn geheel en de performantie van de individuele bestuurders.

II.3. Ethiek en integriteit

Een ethisch en integer bestuur steunt in belangrijke mate op het engagement en de toewijding van alle medewerkers van Argenta.

De raad van bestuur bepaalt naast de strategische doelstellingen ook het integriteitsbeleid en de interne gedragscodes in het [Handvest Integriteit](#). Het handvest is bindend, op elk niveau en ongeacht de aard van de uitgeoefende functie. Op die wijze wordt een integriteitsbeleid gevoerd dat op groepsniveau samenhangend en consequent is.

Het handvest neemt de focuswaarden (DOPE) op, maar ook de deontologische normen voor de integriteit van de bank- en verzekeringssector. Meer bepaald betreft dit de volgende domeinen: de bijzondere mechanismen, de wet op het voorkomen van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van het terrorisme, de deontologische gedragscode, de wet op de privacy, de wet ter bestrijding van discriminatie, en MiFID. Argenta volgt wat betreft voorkomen van witwassen van geld en financiering van terrorisme de [aanbevelingen van FATF](#) en de [Wolfsberg Principles](#).

In het handvest wordt bepaald hoe Argenta moet handelen in een geest van integriteit en betrokkenheid met alle belanghebbenden van Argenta. Het is daarbij van belang dat medewerkers hun persoonlijke integriteit vrijwaren. Vanuit haar voorbeeldfunctie legt de leiding zichzelf strikte gedragsregels op en geeft ze het goede voorbeeld ('tone at the top').

Transparantie is eveneens essentieel om integriteit te stimuleren. Daarom heeft Argenta een open organisatiecultuur waarin medewerkers zich vrij voelen om praktijken die ingaan tegen de integriteit aan te kaarten of goede voorbeelden te waarderen met een compliment. Er wordt van iedereen verwacht dat ze elkaar feedback geven en openstaan voor het ontvangen ervan. Wie een inbreuk op de deontologie merkt, wordt verwacht die te melden, ongeacht of de inbreuk



door de medewerker zelf, een klant of een andere medewerker of een externe partij gebeurde. Argenta biedt ook digitale opleidingen aan rond ethiek en integriteit.

Het handvest Integriteit omvat ook een klokkenluidersregeling. Die zorgt ervoor dat (pogingen tot) illegale, immorele of niet-legitieme praktijken die onder controle vallen van Argenta, aan het licht komen. Het is een kanaal voor medewerkers om waarnemingen of vaststellingen met betrekking tot (vermeende) onregelmatigheden binnen het bedrijf te melden zonder dat zij hierbij de hiërarchische weg moeten volgen. De anonimiteit van de klokkenluider blijft steeds gewaarborgd.

De directie Compliance handhaaft het vastgelegde beleid. Ze heeft een coördinerende en initiatief nemende rol bij de uitvoering van het integriteitsbeleid en rapporteert hierover aan het directiecomité en de raad van bestuur. Dat doet ze door andere directies bij te staan met informatie en door de naleving van het integriteitsbeleid te controleren.

II.4. Geen bonuscultuur

Bij het management en de medewerkers van Argenta is er geen bonuscultuur. Er worden geen variabele verloning, aandelen, aandelenopties, instapbonus of uitgestelde verloningen toegekend. De ratio variabele versus vaste verloning bedraagt met andere woorden 0%. Het niet toekennen van een variabele verloning is een bewuste governance-keuze om te vermijden dat het nastreven van kortetermijndoelstellingen ten koste gaat 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. Ook voor hen bestaat de beloning uitsluitend uit een vast bedrag. Hierdoor waarborgt het beloningsbeleid dat er geen materiële belangenconflicten ontstaan voor medewerkers in controlefuncties en dat er geen buitensporige risico's worden genomen. Individuele objectieven worden bij de Argenta Groep zo geformuleerd dat ze de onafhankelijke werking niet in de weg kunnen staan en het risicoprofiel van de instelling niet materieel kunnen beïnvloeden. Dit werd vastgesteld in het interne handvest 'Geschiktheid van sleutelfunctionarissen', waarin de governance en het kader dat Argenta heeft opgezet om de geschiktheid van de sleutelfunctionarissen te verzekeren, zijn opgenomen.

Met geschiktheid wordt bedoeld dat de betrokken persoon deskundig en professioneel betrouwbaar is (fit & proper), zoals 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. Het gaat om bestuurders of commissarissen, leden van het directiecomité, effectieve leiders en verantwoordelijken van de interne controlefuncties.

De vergoeding van de kantoorhouders is, in combinatie met de productomkadering, opgezet met het oog op de langetermijnrelatie met de klant en de algemene strategie van Argenta.

De individuele objectieven worden bij Argenta gedefinieerd op een manier die de onafhankelijke werking niet in de weg kan staan. Voor meer informatie over het beloningsbeleid van Argenta verwijzen we naar het [pijler 3 rapport](#).

II.5. Strijd tegen corruptie, fraude en witwassen

Fraude, corruptie en witwaspraktijken ondermijnen de duurzaamheid van Argenta, zowel vanuit financieel als niet-financieel opzicht. In de [beleidslijn Antifraude](#) verklaart Argenta een



nultolerantie beleid te voeren. De [beleidslijn AML, Klantacceptatie, sancties en embargo's](#) legt vast hoe Argenta de strijd aangaat met witwaspraktijken. Dit is eveneens verbonden met de eigen focuswaarden ('DOPE') als de algemeen aanvaarde normen in de bank- en verzekeringssector.

De Argenta Groep past de volgende principes toe:

- Identificatie en controle van de identiteit van de klant en de uiteindelijke begunstigen (UBO) en het bewaren van bewijsstukken tot vijf jaar na het beëindigen van de klantenrelatie;
- Opmaken van het profiel van de klant conform het "Know your Customer" principe;
- Bewaring van alle verrichtingsdocumenten en/of borderellen gedurende minimaal 10 jaar om de uitvoering van de transacties nauwkeurig te kunnen reconstrueren;
- Opstelling en toepassing van een klantacceptatiepolitiek. Hierbij zijn zowel de identificatie-verificatie- en actualisatieregels sterker of minder sterk indien de klant een hoog of een laag risico inhoudt. In de beleidslijn AML wordt de volledige AML lifecycle geïntegreerd vanaf de initiatie van een klantrelatie, over de uitvoering van een transactie tot de opvolging tijdens de klantrelatie;
- Constante waakzaamheid met als doel atypische verrichtingen en ongewoon gedrag op te sporen, zowel bij het eerstelijnstoezicht via het rechtstreeks contact met de klant als in een tweedelijnstoezicht maximaal via een geautomatiseerd toezichtstelsel.
- Meldingsplicht aan de Financial Intelligence Unit (FIU), in België de CFI, in Nederland de FIU, in Luxemburg de CRF, van elk vermoeden of kennis van witwaspraktijken en bij elke onmogelijkheid tot identificatie, verificatie of uitoefening van de waakzaamheidsplicht;
- Specifiek wordt ook aandacht gevraagd voor het opsporen van elke daad waarbij een persoon, door welk middel ook, rechtstreeks of onrechtstreeks, op illegale manier en opzettelijk fondsen levert of verzamelt met het oog op het financieren van terrorisme of andere criminele activiteiten en in voorkomend geval de melding ervan aan de FIU;
- In het kader van de Belgische wetgeving respecteren wij ook de toepassing van art. 505 van het Strafwetboek, zijnde het repressieve luik, waarbij heling in de brede zin, met inbegrip van een strafrechtelijk witwasdelict, veroordeeld wordt;
- De Argenta Groep verplicht alle medewerkers de specifieke opleidingsmodules (o.a. e-learning) inzake de antiwitwaswetgeving en de klantacceptatiepolitiek jaarlijks te volgen en – conform hun functie – te slagen in de bijhorende testen;
- Argenta zet zelf geen constructies, noch mechanismen of enige andere soort diensten op die fiscale fraude organiseren of waarvan men wist of had moeten weten dat ze helpen bij de organisatie hiervan. Argenta helpt zijn klanten ook niet bij het opzetten van dergelijke constructies. Argenta heeft geen dochtermaatschappijen of bijkantoren in jurisdicties zonder belastingregime met zero belastingregime of in jurisdicties met een voor de maatschappij nadelig regime inzake vennootschapsbelasting. Argenta verstrekt geen financiële diensten, noch investeert het in bedrijven in belastingparadijzen;
- Door deze topics in de risicocartografie te integreren en er structureel over te rapporteren, krijgen we een helder beeld op fraude-, corruptie- en witwaspraktijken binnen Argenta. Jaarlijks stelt Argenta voor al zijn groepsentiteiten een verslag op m.b.t. witwas.

De directies Non-Financial Risk Management (NFRM) & Supervisory Office zien toe op de handhaving van het fraudebeleid. Het Fraude Overleg formuleert advies dat kan gericht zijn aan de betrokken directies en partijen die contractuele relaties beheren. Het Sanctioneringscomité beslist in welke mate er gereageerd zal worden ingeval fraude wordt vastgesteld;

Er is een afzonderlijk team dat instaat voor de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering onder leiding van de Anti Money Laundering Compliance Officer (ALMCO).



Voor de bestrijding van phishing introduceerde Argenta de 3D Secure betaling. Dit is een online betaling met extra beveiliging, waarbij gecontroleerd wordt of het echt de klant zelf is die een betaling doet. Klanten worden veelvuldig gesensibiliseerd over de gevaren en methodieken van fraude en phishing. Argenta informeert hen over de mogelijkheden om zich te beschermen tegen dergelijke praktijken. Deze informatie versterkt Argenta via internetbankieren, de app, sociale media en nieuwsbrieven. Indien een klant toch het slachtoffer wordt van fraude doet Argenta al wat mogelijk is om de gelden voor de klant te recupereren.

II.6. Belangenconflicten en marktmisbruik

Het beleid inzake belangenconflicten werd geformaliseerd in de [beleidslijn Belangenconflicten](#). Het beleid is erop gericht belangenconflicten (intern en extern) maximaal te vermijden. Net als elke andere financiële dienstverlener kan Argenta te maken krijgen met feitelijke en potentiële belangenconflicten die voortvloeien uit deze verschillende activiteiten. De bescherming van het belang van de klant is hierbij de eerste zorg.

Potentiële belangenconflicten worden geïdentificeerd in een belangenconflicteninventaris. De effectieve belangenconflicten worden geregistreerd in het belangenconflictenregister en vervolgens beheerd door Compliance. Indien het redelijkerwijs niet mogelijk is de belangenconflicten te beheren zonder schade aan de belangen van klanten wordt hen passende informatie verstrekt. Het beleid heeft betrekking op alle diensten en alle medewerkers en handelsagenten van Argenta.

Argenta onthoudt zich van elke politieke betrokkenheid of lobbying, noch draagt Argenta hier financieel aan bij. De belangenvertegenwoordiging beperkt zich louter tot beroepsorganisaties zoals Febelfin, de overkoepelende federatie van de Belgische financiële sector en Assuralia, de overkoepelende organisatie van de Belgische verzekeringssector. Medewerkers die betrokken zijn bij politieke partijen zijn verplicht dit te melden als nevenactiviteit en hiertoe expliciet de toestemming voor krijgen.

Om belangenconflicten en corruptie te voorkomen gelden strikte regels met betrekking tot giften, relatiegeschenken en uitnodigingen..

Op basis van de Europese en Belgische regelgeving moet Argenta de verplichtingen inzake de voorkoming van marktmisbruik naleven. Als onderdeel van het integriteitsbeleid heeft de [beleidslijn Marktmisbruik](#) tot doel de reputatie van Argenta te vrijwaren en de naleving van de wettelijke en reglementaire verplichtingen inzake marktmisbruik te verzekeren. Deze beleidslijn is eveneens geldig voor alle Argenta-entiteiten en hun medewerkers en op de kantoren. Medewerkers dienen jaarlijks opleidingen te volgen over integriteit, privacy en marktmisbruik.

II.7. Gelijke kansen, diversiteit en antidiscriminatie

Argenta onderschrijft de [Universele Verklaring van de Rechten van de Mens](#) en steunt het recht op gelijke kansen en niet-discriminatie, het recht op veiligheid van personen, de rechten van de werknemers en heeft respect voor nationale soevereiniteit en mensenrechten en voor de verplichtingen in het kader van consumenten- en milieubescherming. Deze principes maken deel uit van het [UN Global Compact](#) die Argenta eveneens onderschrijft.

Als bank-verzekeraar zet Argenta zich op dit vlak o.a. in via een gratis aanbod van basisbankdiensten voor iedereen, het respectvol behandelen van elke klant, de bescherming van persoonsgegevens, het stimuleren van financiële geletterdheid, het verzekeren van diversiteit en gelijke kansen bij de aanwerving van medewerkers ...

Argenta hanteert – zoals bepaald in de [Beleidslijn antidiscriminatie](#) – de Belgische en Nederlandse (en in bredere zin de Europese) antidiscriminatie wetgeving als beginsel van zijn



antidiscriminatiebeleid. Deze regelgeving verbiedt discriminatie op grond van leeftijd, seksuele geaardheid, handicap, geloof of levensbeschouwing, burgerlijke staat, geboorte, geslacht, vermogen, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een fysieke of genetische eigenschap, en sociale, culturele of etnische afkomst.

Diversiteit en gelijke kansen zijn essentieel voor een gezonde bedrijfsomgeving. Via het [handvest diversiteit](#) informeren we over de diversiteit op het vlak van geslacht binnen de raden van bestuur, het directiecomité en de effectieve leiding. Argenta streeft minimaal naar een 30 % man/vrouw-verdeling voor het directiecomité en de effectieve leiding. Tegen 2025 willen we dit cijfer optrekken naar 33 %. Om deze ambitie kracht bij te zetten, tekende Argenta in 2019 het [Charter Genderdiversiteit in de financiële sector](#), een initiatief van 'Women in Finance' dat pleit voor meer gelijkheid tussen mannen en vrouwen. Ook wat leeftijd (jonger/ouder dan 50) betreft hanteren we de ambitie op 33 % ouderen.

Het gelijke-kansenbeleid geldt zowel voor de aanwerving als voor de promotie van medewerkers. Kandidaten worden beoordeeld op competenties, talenten, kennis en ervaring. Er wordt gewerkt met referentiesalarissen volgens de specifieke functies en de moeilijkheidsgraad. Verantwoordelijkheid, competentieniveau, ervaring en de benodigde specialisatie voor de functie spelen een rol bij de bepaling van het loon. Andere zaken zoals geslacht of leeftijd spelen dus geen enkele rol. Alle functies binnen Argenta zijn ondergebracht in een functiehuis. Er is een uniform proces voor toepassing van de feedback- en waarderingscyclus. Bij Argenta zijn variabele vergoedingen niet aan de orde. Noch directieleden, noch leidinggevenden, noch medewerkers ontvangen enige vorm van variabele verloning (bonus).

Het personeelsbestand van Argenta bestaat uit een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke werknemers van verschillende leeftijd, afkomst en geloofsovertuiging. Voor actuele cijfers over de man-vrouwverhoudingen en respectievelijke leeftijden verwijzen we naar het [geïntegreerd activiteiten- en duurzaamheidsverslag](#).

II.8. Privacy, data management & security

Het respecteren van de persoonlijke levenssfeer van eenieder is een belangrijke basiswaarde voor Argenta. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer of privacy wordt erkend als een grondrecht op zowel Europees als nationaal niveau. Als aanvulling op het regelgevend kader beschrijft de [beleidslijn Privacy](#) welke doelen Argenta wil bereiken bij het implementeren van zijn privacy beleid.

De eerste 4 principes zijn overkoepelend voor het volledige privacy-beleid van Argenta:

1. Argenta streeft ernaar te kunnen aantonen dat het in lijn met het recht op privacy en de daarin geldende regelgeving handelt. Daarvoor zijn zowel wettelijke als maatschappelijke verwachtingen ons ijkpunt, maar geen van beide een absolute toetssteen in hun extremiteiten;
2. Om een goed privacy beleid te realiseren moeten de impact op en de zorg voor de klant de focus krijgen;
3. Om een goed privacy beleid te realiseren in het gebruik van persoonsgegevens in professionele relaties conform de marktpraktijk;
4. Argenta streeft een neutrale reputatie na in het omgaan met privacy, die idealiter niet eens de aandacht van de klant trekt.

In de overige principes wordt in meer detail Argenta's houding ten aanzien van verschillende facetten van de privacyregelgeving bij de verwerking van persoonsgegevens van klanten uiteengezet.



Informatiebeveiliging is een integraal aspect van ieders functie, zodat uiteindelijk ook iedereen verantwoordelijk is voor de informatiebeveiligingsaspecten binnen zijn functie of verantwoordelijkheid. Alle Argenta-medewerkers en de outsourcing partners moeten daarom handelen conform de beleidslijn informatiebeveiliging en de gedragscode informatiebeveiliging. De mate van bescherming die we moeten bieden, is afhankelijk van de inhoud van de informatie, en wordt bepaald door het inschatten van de mate van vertrouwelijkheid, het belang van de integriteit en de noodzakelijkheid of beschikbaarheid van de informatie. Op basis van een risico inschatting van bovenstaande elementen en vanuit wettelijke verplichtingen, worden maatregelen bepaald om de informatie adequaat te beschermen. De beleidslijn informatiebeveiliging zijn gebaseerd op de ISO 27002 standaard (“Code of practice for information security controls”).

Er zijn verschillende functies aangeduid die de informatiebeveiliging ondersteunen, de risico's inzichtelijk maken, rapporteren, toezien op de passende behandeling ervan en de effectiviteit van de beheersmaatregelen moeten bevorderen.

De Chief Information Security Officer (CISO) is lid van het directiecomité en rapporteert aan alle uitvoerende en niet uitvoerende bestuurs- en managementcomités (zoals raad van bestuur, audit comité, risico comité...). De CISO bepaalt het informatiebeveiligingsbeleid en bewaakt zowel de business- als de ICT-aspecten van de beveiliging.

De Information Security Officer (ISO) bevindt zich in de CRO-directie en richt zich in de breedte van de organisatie op de naleving van het informatiebeveiligingsbeleid in de operationele processen. Hij begeleidt de business bij de vertaling van het beleid naar de specifieke directies en voert als 2^e lijn van verdediging toezicht op de toepassing.

De ICT Security Officer (ITSO) heeft binnen ICT een 1^e lijnverantwoordelijkheid als de ISO. De ITSO waarborgt de elementen binnen de informatiebeveiliging die specifiek zijn voor de ICT-organisatie.

De Data Protection officer (DPO) bevindt zich in de directie Compliance en Integriteit en staat ervoor in dat de privacy van onze klanten en medewerkers wordt gerespecteerd. Dit handelt specifiek over de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, waaronder ook transport en opslag van deze persoonsgegevens. De DPO moet op een onafhankelijke manier advies kunnen geven en toezicht uitoefenen op alle niveaus van de organisatie om de compliancy met de geldende privacyregelgeving te kunnen garanderen.

Het Data Management Office (DMO) is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van het informatiebeleid in lijn met de bedrijfsdoelstellingen en de van toepassing zijnde wettelijke en regelgevende vereisten, alsook voor het onderhouden van het informatiebeheer proces.

Binnen het Informatie Management Comité (IMC) zijn CISO, ISO, ITSO, DPO, een vertegenwoordiger van het DMO en een vertegenwoordiger van het directiecomité vertegenwoordigd. Dit comité volgt de evoluties in het informatiemanagement landschap op, evalueert en reageert op gepaste wijze. Risico's met betrekking tot informatiebeveiliging en beheer worden beoordeeld en aangepast en maatregelen worden getroffen waar nodig.

Data & information management betreft het geheel van activiteiten gericht op het zorgvuldig, logisch, bedrijfsmatig en verantwoord organiseren van data. Effectief datamanagement moet minimaal voldoen aan de volgende doelstellingen:

- Datakwaliteit op orde zetten;
- Een stabiele data infrastructuur voorzien die de datamanagement objectieven ondersteunt;
- Een heldere data governance opzetten
- Compliancy met regelgeving borgen.



De verantwoordelijkheid voor Data & Information Management ligt bij de Chief Data & Analytics Officer (CDAO). Deze richt zich op normering voor de uitvoering, toekennen van rollen en verantwoordelijkheden, samenhang en overleg. In het Data Governance Comité worden alle belangrijke datamanagement-initiatieven opgevolgd. In de beleidslijn Data & Information Management wordt het kader uitgestippeld waarop Argenta een geïntegreerd datamanagement bouwt.

Medewerkers dienen jaarlijks opleidingen te volgen over GDPR, privacy en Information Security Awareness. Met betrekking tot security awareness worden regelmatig informatiecampagnes gevoerd om het bewustzijn in de organisatie verder te versterken. Tevens worden er interne en externe audits uitgevoerd om op data privacy en cyber security.

II.9. Melding van klachten

Klanten hebben de mogelijkheid om klachten te melden. Binnen de directie Klantondersteuning is een centrale dienst Klachtenbeheer ingericht. Klanten, kantoorhouders en derden kunnen er terecht met klachten over producten en diensten van Argenta.

Het beleid inzake klachtenbeheer en het proces om klachten af te handelen werd geformaliseerd in de beleidslijn Klachtenbeheer.

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

III. Pijlers van een duurzaam beleid

Deugdelijk besturen is fundamenteel om duurzaam te ondernemen. Via zijn duurzaamheidsbeleid focust Argenta op vier thematische domeinen. Voor elk van deze domeinen werden ambities bepaald met het doel tastbare impact te realiseren voor onze stakeholders:





- 1. Iedereen dichtbij**
- 2. Een eenvoudig en transparant productaanbod**
- 3. Positieve impact op de maatschappij: elke euro is waardevol**
- 4. Bankieren en verzekeren moet geen bomen kosten**



III.1. Iedereen dichtbij

III.1.1. Dichtbij onze klant

De **missie** van Argenta bestaat erin om gezinnen en particulieren in alle eenvoud, eerlijk en dichtbij, bij te staan om financieel gezond te leven.

Ook onze **visie** reflecteert de inherente duurzaamheid, want Argenta wil de eerste bank-verzekeraar zijn voor particulieren en gezinnen die belang hechten aan duurzaam financieel advies zonder franje.

Deze missie en visie vertalen we in onze klantenpropositie, die de kern van onze dienstverlening en productaanbod weergeeft:



Rechttoe-rechtaan

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



Prijsbewust

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



Vertrouwenspartner

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



Duurzaam

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

Het kantorennet is van cruciaal belang bij het verlenen van persoonlijk advies aan klanten. We zetten sterk in op nabijheid en persoonlijk contact, niet alleen fysiek maar ook digitaal, door er voor onze klanten te zijn op de belangrijke momenten in hun leven. Dat gaat van jongeren onder de 18 jaar met zakgeld, tot ouderen die zorgeloos van hun pensioen willen genieten. Het belang van een optimale klantenervaring werd ook opgenomen in onze centrale structuur. Customer experience en customer journey experts onderzoeken onze producten en dienstverlening volledig vanuit het standpunt van de klant. Er wordt ingespeeld op verwachtingen en behoeften. Om naar onze klanten te luisteren lanceerden we het klantenpanel '[Mijn Gedacht](#)'. Op die manier blijven we onszelf uitdagen en kunnen we verder zoeken naar verbetering. Voor meer informatie over onze dienstverlening en productaanbod, verwijzen we naar [III.2](#).

Dat de formule van onze persoonlijke dienstverlening werkt, blijkt onder meer uit de hoge NPS-scores en verkiezingen tot meest klantvriendelijke bank- en verzekeraar en de hoge klanttevredenheidsscores bij [Test Aankoop](#), of uit het [Global Customer Experience Excellence onderzoek](#) uitgevoerd door KPMG in 2020, over klantbeleving naar aanleiding van de COVID-19 en waarbij Argenta scoorde als beste Belgische merk.

III.1.2. Dichtbij onze medewerkers



De groei van Argenta is onlosmakelijk verbonden met de kracht van zijn mensen. Hun engagement maakt Argenta sterk. Het zijn de beste ambassadeurs om waarden zoals integriteit, eenvoud en transparantie in de praktijk te brengen.

Argenta kan alleen maar groeien als organisatie als het de talenten laat groeien. Omgekeerd kunnen talenten alleen maar groeien als ook de organisatie groeit. Er is dus een sterke verbinding tussen organisatie en talent. Daarom heet de HR-directie bij Argenta dan ook 'Organisatie & Talent'.



Deze waarden worden eveneens gereflecteerd in het personeelsbeleid die uitgaat van een aantal basisprincipes:

- Argenta onderschrijft de [UN Global Compact Principles](#). Een van de tien principes is gebaseerd op de [International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work](#). Het respect voor arbeidsrechten is een belangrijk basisprincipe voor het beleid. Dialoog tussen werkgever en werknemer vindt plaats binnen de ondernemingsraad en het comité voor preventie en bescherming op het werk. Sinds 2018 vallen alle medewerkers onder het paritair comité van banken en spaarbanken (310). 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.
- Het loonbeleid steunt op vier fundamenteën: duurzaamheid, marktconformiteit, netto koopkracht en transparantie. De wisselwerking tussen deze fundamenteën is cruciaal.
- Bij Argenta geldt geen bonuscultuur, noch voor medewerkers, noch voor leidinggevenden, noch voor directieleden. Samenwerken is belangrijker dan kortetermijnwinst en eigenbelang. Voor meer informatie verwijzen we naar [II.4](#).
- Discriminatie heeft geen plaats bij Argenta, noch in de werkomgeving, noch bij de aanwerving. Diversiteit en gelijke kansen zijn essentieel voor een gezonde bedrijfsomgeving. Voor meer informatie verwijzen we naar [II.7](#).
- Argenta schenkt aandacht aan een evenwichtige verhouding tussen werk en gezin. Zo hebben medewerkers de mogelijkheid tot deeltijds werk en krijgen ouders met schoolgaande kinderen voorrang bij verloven. In 2018 ondertekende Argenta het [Charter voor een Gezinsvriendelijke Onderneming](#). Naar aanleiding van de covid-crisis in 2020 heeft Argenta het telewerkbeleid uitgebreid en de arbeidsorganisatie verder versoepeld. Medewerkers met een werkschema van minstens 80% werken voortaan 2 dagen per week structureel thuis. Dit werd tevens geregeld via een nieuwe CAO.
- Via het Gezonde Groeiprogramma focust Argenta op verschillende thema's die erop gericht zijn een inspirerende werkomgeving te bieden waar medewerkers hun talenten voluit kunnen ontwikkelen en waar ze persoonlijk kunnen groeien. Er is een uitgebreid trainings- en ontwikkelingsaanbod (zowel intern, extern als digitaal) en er worden trajecten rond leiderschapsontwikkeling (volgens het Impeccable Leadershipmodel) aangeboden.
- Argenta zet actief in op veiligheid, gezondheid en welzijn voor de medewerkers. Conformiteit met de wetgeving en veilige werkomstandigheden behoren tot de basishygiëne van elke organisatie en dus ook die van Argenta. De garantie van gezonde en veilige werkomstandigheden is dan ook de eerste prioriteit.
- Daarnaast zijn we ervan overtuigd dat gezonde en gelukkige medewerkers het verschil maken. We zetten actief in op een duurzaam beleid rond welzijn en vitaliteit. We trachten niet alleen langdurige afwezigheid te verminderen maar ook re-integratie te versterken zodat elke medewerker gezond en gelukkig aan de slag kan. We doen dit samen met alle medewerkers zodat het leiderschap en de verantwoordelijkheid rond veiligheid, welzijn en vitaliteit in alle lagen van de organisatie gewaarborgd wordt. Op die manier versterken we het evenwicht tussen werkbelasting en belastbaarheid zodat we met z'n allen de uitdagingen – van deze snel veranderende en onzekere maatschappij waarin we leven – kunnen aangaan. Meer concreet kunnen medewerkers bijvoorbeeld tijdens hun middagpauze yoga- en mindfulness sessies volgen en er is een uitgebreid aanbod in het teken van vitaliteit: omgaan met stress, ergonomie, voedingsadvies, fruit op het werk, burn-outpreventie, rookstop-begeleiding...



Sinds 2015 organiseert Argenta een jaarlijkse anonieme bevraging van het personeel via een online Medewerkers Opinie Onderzoek (hierna 'MOO'). Het MOO brengt vijf belangrijke elementen in beeld: engagement, employee NPS (ambassadeurschap), motivatieklimaat, en welzijn. Daarnaast wordt ook de DOPE-ervaring en de mate waarin DOPE in de praktijk wordt toegepast binnen de teams in kaart gebracht. Sinds de eerste meting werden bedrijfsbrede prioriteiten bepaald waarop systematisch actie werd gevoerd. Door jaarlijks te meten zijn we in staat bij te sturen waar nodig en in te spelen op de snel evoluerende wensen en verwachtingen van onze klanten en medewerkers.

Samen met het expertisecentrum '[Next Generation Work](#)' van Antwerp Management School (AMS) werken we aan het 'Argenta Paspoort', een nieuwe leidraad voor de ontwikkeling van competenties, vaardigheden en kennis die we nodig zullen hebben om de uitdagingen van de toekomst op een duurzame manier aan te kunnen. Het Argenta Paspoort focust zich op 3 domeinen: (i) de context en de uitdagingen binnen de financiële sector, (ii) de Argenta waarden en (iii) de differentiërende competenties die we noodzakelijk achten om 'future proof' te zijn, zoals klantgericht denken en doen, resultaatgericht en flexibel werken en digitale gretigheid.

Ten slotte willen we ook nieuwe geëngageerde medewerkers aantrekken via onze rekruteringsstrategie. Zo laten we met de '[101 redenen om voor Argenta te werken](#)' campagne onze medewerkers aan het woord waarom ze er bewust voor kiezen om bij Argenta te werken.

III.1.3. Dichtbij onze kantoren



Het succes van Argenta is historisch verbonden met zijn distributiemodel van (exclusieve) zelfstandige kantoorhouders. Dit model doet beroep op de dynamiek van lokaal zelfstandig ondernemerschap en zorgt zo voor een hoge klantenbinding door geëngageerd persoonlijk contact in de onmiddellijke nabijheid en belevingswereld van de klant.

Ondanks het toenemend belang van digitalisering, rechtvaardigt de vraag van onze klanten naar persoonlijk advies nog steeds de fysieke aanwezigheid van onze kantoren. Dat dichtbij zijn belangrijk is voor onze klanten wordt ook keer op keer bevestigd in de stakeholdersbevragingen. Onze kantoorhouders zijn uitermate belangrijke ambassadeurs omdat ze het uithangbord bij uitstek vormen van onze bedrijfswaarden.

Aandacht voor Argenta's waarden komen al in een vroege fase aan bod, bijvoorbeeld bij de rekrutering van nieuwe kantoorhouders en bij specifiek opleidingen voor kantoorhouders en hun medewerkers.

Elke kantoorhouder bepaalt zelf zijn beleid rond duurzaam ondernemen. Dat komt onder meer tot uiting bij de inrichting van het kantoor, het personeelsbeleid, de relatie met de klanten ... Er zijn ook talrijke kantoren die zich inzetten voor goede en lokale doelen.

Vanuit de hoofdzetel trachten we onze kantoren zo veel mogelijk te ondersteunen. Een duurzaam productaanbod is in essentie eenvoudig en transparant en komt tegemoet aan de behoeften van de klanten. Door gericht marketingonderzoek te doen, zijn we in staat hun behoeften beter te begrijpen. En te vertalen naar een gepaste dienstverlening en producten. Verder nemen we initiatief om de ecologische voetafdruk van onze kantoren te verminderen, door in te zetten op digitalisering en procesvereenvoudiging om het papierverbruik terug te dringen. Bij de concrete uitwerking van het duurzaamheidsbeleid zijn een aantal kantoorhouders nauw betrokken als ambassadeur binnen het duurzaamheidscomité.



III.1.4. Dichtbij onze aandeelhouder

Argenta kan al ruim 60 jaar rekenen op de loyaliteit van dezelfde familiale meerderheidsaandeelhouder Investar.

De tweede aandeelhouder is Argen-Co, een erkende coöperatieve vennootschap. Coöperatief ondernemen is een vorm van duurzaam ondernemen, van welvaartscreatie en inkomensvorming. Een vennoot van een coöperatie doet dat samen met gelijkgezinden. Bij Argen-Co zijn dat allen klanten en kantoorhouders van Argenta.

Zowel Investar als Argen-Co zien hun aandeelhouderschap als een langetermijnrelatie waarbij duurzame groei centraal staat. Ieder jaar wordt een groot deel van de winst geherinvesteed in de onderneming. Daardoor heeft Argenta een stevig eigen vermogen en behoort het tot een van de best gekapitaliseerde banken in Europa.

III.1.5. Dichtbij Argenta Nederland

Argenta heeft sinds 2003 een bijkantoor in Breda. Argenta Nederland verstrekt hypotheekleningen en biedt ook mogelijkheden om te sparen. Sinds 2018 behoort Argenta Nederland tot de top 10 hypotheekverstrekkers in Nederland. Voor Argenta is Nederland aldus een tweede thuismarkt en een belangrijke groeimarkt.

III.1.6. Dichtbij Argenta Luxemburg

Argenta Asset Management ("AAM") is een volle dochter van Argenta Spaarbank NV en behoort tot de Argenta Groep. Het team van AAM is gevestigd in Luxemburg en staat in voor het beheer van fondsen naar Luxemburgs recht die door Argenta Spaarbank worden gecommmercialiseerd via het kantorennetwerk.

Omdat het team van AAM de fondsen exclusief voor Argenta beheert, kunnen ze zich volop toewijden aan de noden van klanten en staan ze ook op deze manier 'dichtbij' Argenta.



III.2. Een eenvoudig en transparant productaanbod



Bij Argenta zijn we ervan overtuigd dat rechttoe rechtaan, prijsbewust, vertrouwenspartner en duurzaam zijn de beste ingrediënten zijn om een sterk productaanbod en dienstverlening te kunnen bieden aan onze klanten.

Integriteit en transparantie vormen de basisbeginselen van het productbeleid:

- Onze producten en diensten beantwoorden aan de behoeften van onze klanten;
- We zetten maximaal in op de klantervaring over alle kanalen heen;
- Het aanbod moet begrijpelijk, duidelijk en eenvoudig zijn;
- Alle producten en diensten zijn in lijn met de wet- en regelgeving;
- We ontwikkelen onze producten en diensten kostenbewust en produceren ze rendabel;
- We ontsluiten de juiste distributiekkanalen in functie van de klantbehoeften;
- We blijven voldoende innovatief om de markt- en klantbehoeften te blijven bedienen;
- We onderkennen de relevante (financiële en niet-financiële) risico's;
- We zorgen ervoor dat processen, applicaties en systemen aangepast zijn om de producten en diensten tijdig en correct te verwerken en boekhoudkundig te administreren.

Het productbeleid van Argenta gaat uit van verantwoordelijkheid en zorgzaamheid. Naast het respecteren van wet- en regelgeving beschouwen we klantenervaring- en behoeften als leidend. Het is het centrale uitgangspunt in onze waardenpropositie en in onze merkbelofte. Argenta wil er voor zijn klanten zijn op de belangrijke momenten in hun leven. Customer experience en customer journey experten onderzoeken onze producten en dienstverlening volledig vanuit het standpunt van de klant. De klant krijgt oplossingen op basis van zijn behoeften, geen individueel product. Zo ervaart hij of zij een meer complete dienstverlening.

Elk product wordt onderworpen aan een goedkeurings- en evaluatiebeleid (PARP of Product Approval and Review Process). Het aanbod moet duidelijk en functioneel zijn. Eenvoud betekent dat het product van alle complexiteit ontdaan is, zodat het gemakkelijk te begrijpen is voor de klant. Argenta wil domineren op prijs en differentiëren in zijn persoonlijke aanpak en vertrouwen en dat op een no-nonsense en duurzame manier.

Ook de communicatie met klanten en de marketingactiviteiten willen we op een verantwoorde manier voeren. Argenta is lid van de Unie van Belgische Adverteerders (UBA) en engageert zich voor duurzame communicatie via de charters '[Maatschappelijk Verantwoord Communiceren](#)', '[Unstereotype Communication](#)' en '[A marketer's approach to diversity and inclusion](#)'. Argenta past deze principes actief toe in zijn communicatie naar klanten en prospecten.

Binnen het aanbod van Argenta onderscheiden we vier productgroepen: bankieren, sparen en beleggen, lenen en verzekeren.

III.2.1. Bankieren

Onze klanten moeten makkelijk kunnen bankieren in alle veiligheid. Het aanbod bij Argenta is eenvoudig en beperkt. Internetbankieren en de mobiele app zijn gratis en maken het nog eenvoudiger voor onze klanten om bankzaken online of mobiel te beheren.

Argenta probeert het verschil te maken via de kleine dingen, zoals het aanbieden van gratis basisbankdiensten voor iedereen, het verhogen van financiële en digitale geletterdheid via infoavonden en lezingen, in het sneller inspelen op wijzigende klantenbehoeften, ...

Voor meer informatie over bankieren bij Argenta, verwijzen we naar onze [website](#).



III.2.2. Sparen en beleggen

Bij Argenta vinden we dat sparen en beleggen eenvoudig moet zijn en voor iedereen toegankelijk. Daarom maken we beleggen persoonlijk, begrijpbaar en kostenbewust. We kiezen voor een eenvoudig aanbod, houden de kosten zo laag mogelijk en zorgen ervoor dat de klant belegt in wat het beste bij hem past. Elke klant heeft een persoonlijke beleggingsadviseur die als eerste aanspreekpunt fungeert.

Wie belegt via Argenta kiest tevens voor duurzaamheid. Argenta streeft ernaar het volledige fondsaanbod in eigen beheer duurzaam te maken tegen 2023. Voor meer informatie verwijzen we [III.3.2.](#)

Voor meer informatie over sparen en beleggen bij Argenta, verwijzen we naar onze [website](#).

III.2.3. Lenen

Ook via het kredietaanbod wil Argenta zijn klanten stimuleren om financieel gezond te leven. Dat impliceert dat we onze klanten zo goed mogelijk informeren over de praktische en financiële zaken die hierbij komen kijken en advies geven over de verschillende financieringsmogelijkheden.

Klanten kunnen bij Argenta ook terecht voor de financiering van hun duurzame projecten. Dat kan gaan van duurzaam (ver)bouwen tot kiezen voor duurzame mobiliteit. Via interessante tariefkortingen geeft Argenta zijn klanten een extra duwtje in de rug om voor duurzaamheid te kiezen. Dit kadert meer algemeen in onze ambitie om bij te dragen aan de SDG's, het Klimaatakkoord van Parijs en de Europese Greendeal.

Bij renovatieprojecten waarbij voor minstens de helft van de financiering wordt aangewend voor het besparen van energie of het veiliger maken van de woning, voorziet Argenta een tariefkorting. Klanten kunnen lenen voor nieuwe verwarmingsinstallaties, warmtepompen, isolatiematerialen, regenwaterrecuperatie, energieaudits, beveiliging en branddetectie, zonneboilers, geothermische verwarming, thermostatische kranen, ventilatie, aanleg van groendaken, windmolens, zonnepanelen, hoogrendementsbeglazing, kamerthermostaat met tijdschakeling, domotica en thuisbatterijen.

Ook bij de aankoop van duurzame woningen of nieuwbouw past Argenta een tariefkorting toe. Het gaat dan om woningen met een maximale EPC/PEB/CPE-waarde van 100 kWh/m². Duurzaam bouwen of renoveren zit in de lift, maar liefst een op de vijf klanten maakt al gebruik van de duurzame korting. In de toekomst zal het belang van duurzame kredieten verder toenemen. Argenta zal dan ook focus leggen op het bevorderen van en rapporteren over zijn inspanningen rond het aanbieden van duurzame leningen.

Voor de aankoop van een duurzame wagen, zoals een elektrische of hybride wagen, of fietsen kunnen onze klanten eveneens een interessant tarief met korting genieten. Elektrische fietsen en speedpedelecs zijn automatisch verzekerd via de familiale verzekering.

Voor meer informatie over lenen bij Argenta, verwijzen we naar onze [website](#).

III.2.4. Verzekeren

Zorg dragen voor onze klanten impliceert dat ze voldoende beschermd moeten zijn bij tegenslag. Via onze brand-, familiale-, en voertuigverzekeringen zorgen we ervoor dat onze klanten gerust kunnen zijn als er schade is. Klanten die hun voertuig volledig willen beschermen genieten de korting 'veiligheidskenmerken'.



Met de levensverzekering en schuldsaldoverzekering stellen klanten hun toekomst veilig.

Voor meer informatie over verzekeren bij Argenta verwijzen we naar onze [website](#).



III.3. Positieve impact op de maatschappij: elke euro is waardevol

Als financiële instelling kunnen we het verschil maken via de geldstromen die we voor onze klanten beheren. Elke euro is dan ook waardevol. Verantwoord beheer van die middelen is onlosmakelijk verbonden met ethiek en integriteit, de cruciale elementen van goed beheer.

Het realiseren van positieve impact wil Argenta op verschillende niveaus doen:

1. Als bedrijf willen we financieel gezondheid zijn met oog op de lange termijn;
2. Investeren en beleggen doen we aan de hand van duurzame principes;
3. Bij de keuze van partners en leveranciers speelt duurzaamheid een belangrijke rol;
4. We zetten ons samen in voor het goede doel.

III.3.1. Een veilige en gezonde bank



Verantwoordelijk omspringen met de middelen van onze klanten impliceert in eerste instantie dat we zelf financieel gezond en veilig zijn. Dit biedt stabiliteit aan onze klanten die gerust kunnen zijn dat geld veilig wordt beheerd en werkzekerheid voor de talrijke medewerkers.

Argenta is een niet-beursgenoteerde bank-verzekeraar die in handen is van de familie Van Rompuy en de erkende coöperatieve vennootschap Argen-Co. Voor de aandeelhouders primeert groei op lange termijn. Ieder jaar wordt een groot deel van de winst geherinvesteerd in de onderneming. Daardoor heeft Argenta een stevig eigen vermogen en behoort ze tot een van de best gekapitaliseerde banken in Europa.

Als retail bank-verzekeraar hanteert Argenta een strikt risicobeleid, waardoor economische crisissen minder impact hebben op de volatiliteit van de resultaten. Spaargelden en inkomsten uit verzekeringscontracten worden hoofdzakelijk omgezet in hypotheeklen aan particuliere klanten in België en Nederland. De overige middelen worden op een conservatieve wijze herbelegd met oog voor liquiditeit en stabiel rendement. De kosten worden beheerd door eenvoud op alle vlakken.

Voor meer informatie over de financiële gezondheid van Argenta verwijzen we naar het meest recente [Pijler 3-toelichtingen](#) met toelichting over de kapitaaltoereikendheid en het risicorapport.

III.3.2. Duurzaam investeren en beleggen



Ook in het beleggingsbeleid en in de eigen investeringsportefeuille is duurzaamheid belangrijk. Argenta gaat uit van een aantal duurzame basisbeginselen:

1. Eenvoud en transparantie in ons productaanbod en beheersbeleid zijn essentieel. De klant weet waar hij/zij in belegt. Argenta staat de klant bij met helder advies;
2. Investeringsbeslissingen worden zorgvuldig genomen. Gezond beleggen met een evenwichtige risico versus winstverhouding staat voorop;
3. Er is geen plaats voor onethische investeringen. Argenta wil negatieve impact zoveel mogelijk vermijden en hanteert een strikt exclusiebeleid voor alle directe investeringen;
4. We willen positieve impact voor de maatschappij genereren door te investeren in duurzame ondernemingen;



5. We hebben aandacht voor het klimaat. We brengen de ecologische voetafdruk van onze beleggingsfondsen in kaart en willen die zo laag mogelijk houden (zie ook [III.4.4](#)).

Deze principes maken deel uit van het ESG-investeringsbeleid en worden toegepast op 3 niveaus binnen de Argenta Groep:

1. De eigen investeringsportefeuilles van zowel onze bank (Argenta Spaarbank nv) als onze verzekeraar (Argenta Assuranties nv). Het ESG-investeringsbeleid van Argenta Assuranties kan u [hier](#) terugvinden. Informatie over de integratie van duurzaamheidsrisico's in het beleggingsadvies van Argenta Spaarbank kan u [hier](#) terugvinden;
2. De Argenta-fondsen die aan de klanten worden aangeboden en volledig in eigen beheer zijn (Argenta Asset Management). Het ESG-investeringsbeleid van Argenta Asset Management kan u [hier](#) terugvinden;
3. De Arvestar-fondsen die aan de klanten worden aangeboden door Argenta en die door Degroof-Petercam Asset Management (DPAM) beheerd worden. Het ESG-investeringsbeleid van Arvestar kan u [hier](#) terugvinden.

Duurzaamheid zal in de toekomst nog meer een centrale rol spelen in Argenta's investeringsbeleid. Het is onze ambitie om het volledige fondsenaanbod in eigen beheer duurzaam te maken tegen 2023. En ook binnen de eigen investeringsportefeuille zal duurzaamheid volledig geïntegreerd worden in de beslissingsprocessen.

Ook voor de fondsen die wij verdelen voor externe fondsbeheerders worden strenge criteria opgelegd. Zo moeten de externe fondsbeheerders minimaal bedrijven werven die gelinkt zijn aan de productie van controversiële wapens en ze moeten de [zes principes van UNPRI](#) (United Nations Principles of Responsible Investment) respecteren. Dit impliceert dat er bij de research van bedrijven aandacht moet zijn voor het milieu, sociaal beleid en goed bestuur.

III.3.3. Duurzaamheid bij partners en leveranciers



Argenta voert al jaren een beleid waarbij ervoor wordt geopteerd om langetermijnrelaties op te bouwen met strategische leveranciers. Er is daarbij aandacht voor kwaliteit en veiligheid. Leveranciers worden bevraagd over hun beleid rond GDPR, datasecurity, audit, ... Ook de bedrijfsoverkoepelende aanpak, waarbij verschillende

afdelingen nagaan of leveranciers en partners compliant zijn met de Argenta standaarden is een sterkte van het procurement beleid.

In de toekomst wil Argenta nog meer inzetten op een duurzaam leveranciersbeleid, zowel door duurzaamheidscriteria te integreren in het aankoopproces als door in te zetten op nog meer uniform beheer van leverancierscontracten.

Op heden krijgt elke leverancier reeds de vraag om het [duurzaamheidscharter](#) te ondertekenen. Hierin wordt gevraagd om minimaal de principes rond mensenrechten, kinderarbeid, discriminatie, corruptie, milieubesef en milieuvriendelijke technologieën te respecteren en de [UN Global Compact Principles](#) na te leven. In de toekomst zal nog meer gefocust worden op de ecologische impact die Argenta genereert via zijn leveranciers en zal er bewust worden gekozen voor milieuvriendelijke oplossingen, bijvoorbeeld in green ICT en de circulaire economie. Eenvoud en kostenbewustzijn blijven daarbij belangrijke uitgangspunten.



III.3.4. Warm Argenta



Elk jaar organiseren zowel medewerkers op de hoofdzetel van Argenta als kantoorhouders talrijke initiatieven in het kader van Argenta's Warmste Week (Music for Life). Dankzij deze acties kon Argenta aan verschillende projecten schenken, zoals Cunina, Moeders voor Moeders, To Walk Again, Villa Clementina, Stichting tegen Alzheimer, Kom op tegen Kanker, Clinicoders en vele andere.



III.4. Bankieren en verzekeren moet geen bomen kosten



In 2015 stelden de Verenigde Naties wereldwijde klimaatdoelstellingen voorop en met de Agenda 2030 werd een kader uitgewerkt rond 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) die moeten bijdragen aan een betere leefwereld. Europa wil tegen 2050 de eerste klimaat neutrale economie ter wereld zijn.

Argenta verwelkomt deze initiatieven en engageert zich om significant bij te dragen aan de globale duurzaamheidsambities. Argenta heeft ambities geformuleerd met betrekking tot zijn bedrijfsactiviteiten. Maar ook indirect, via ons investerings- en leveranciersbeleid, willen we optreden als actieve stakeholder en de ecologische voetafdruk verder gaan verminderen.

III.4.1. Directe impact

Sinds 2017 wordt de ecologische voetafdruk van Argenta's hoofdkantoor in België en de zetels in Luxemburg en Nederland in kaart gebracht. De inventarisatie daarvan wordt opgesteld conform het GHG-Protocol. De scope is afgestemd op de reikwijdte van de financiële verslaggeving van Argenta en omvat 3 scopes:

Scope 1 emissies:

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

Scope 2 emissies:

- aankoop van elektriciteit

Scope 3 emissies:

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

Conform zijn met alle wettelijke en andere milieuverplichtingen is het absolute minimumuitgangspunt. Argenta wil dus veel verder gaan.

Ten aanzien van de startmetingen in 2017 werden ambitieuze doelstellingen vooropgesteld: tegen 2023 wil Argenta zijn ecologische voetafdruk met maar liefst de helft reduceren. Tegen 2030 wil Argenta CO₂-neutraal zijn.

Om tegen 2023 de ecologische voetafdruk te kunnen halveren, is het jaarlijkse streefdoel om 10% te dalen.

Aangezien Argenta een dienstverlenend bedrijf is, is de directe ecologische impact relatief beperkt. Niettemin nemen we verschillende initiatieven om de voetafdruk van onze gebouwen te verminderen, in te zetten op duurzame mobiliteit bij de medewerkers en te streven naar een papierloze organisatie.

Zo werd bij de verbouwing van de vernieuwde hoofdzetel in Antwerpen resoluut gekozen voor duurzame technieken, zoals verwarming en koeling via geothermie, zonnepanelen, ledverlichting, automatische zonwering, ... Buitenruimtes zijn voorzien van groene oases en groenwanden om de lokale biodiversiteit te stimuleren. Ook bij de inrichting van de gebouwen werd gekozen voor duurzaamheid.

Vervolgens zetten we ook in op duurzame mobiliteit. Duurzaam naar het werk komen wordt gestimuleerd door de fietsvergoedingen voor de medewerkers te verhogen, maar ook door (elektrische) fietsen aan te bieden via het cafetariaplan. De fietsstalling met 300 plaatsen is volledig uitgerust met elektrische laadpunten, droogrekken en douches. Medewerkers die met



het openbaar vervoer komen krijgen hun abonnementen volledig terugbetaald en kunnen voor een upgrade kiezen via het cafetariaplan (vb. van 2^e naar 1^e treinklasse). Elk jaar trakteert Argenta de medewerkers die duurzaam naar het werk komen met een gratis ontbijt tijdens de duurzaamheidsweek en wordt een gratis fietshersteldienst ter beschikking gesteld.

Ongeveer de helft van de medewerkers komt al op een duurzame manier naar het werk. Voor de medewerkers die recht hebben op een bedrijfswagen (enkel voor het management of in functie van buitendienst) of een wagen kiezen via het cafetariaplan worden strenge uitstootnormen opgelegd. Zo mag de uitstoot niet meer dan 125 gram CO₂ bedragen en worden dieselwagens resoluut uitgesloten. Wie voor duurzame wagens kiest kan rekenen op aantrekkelijke voorwaarden.

Daarnaast stimuleert Argenta het thuiswerken om de CO₂-uitstoot van het woon-werkverkeer verder te reduceren. Er werd daarbij geïnvesteerd in de nodige IT-infrastructuur om het thuiswerk mogelijk te maken. In 2020 werden de afspraken rond thuiswerk ook ingebed in een nieuwe CAO. Medewerkers met een werkschema van minstens 80% van de voltijdse arbeidsduur worden geacht twee werkdagen per week structureel te telewerken. Medewerkers die minder dan 80% werken kunnen een dag per week telewerken. Argenta komt via forfaitaire onkostenvergoedingen tussen in de kosten verbonden aan het telewerken.

Tenslotte neemt Argenta ook de afvalstromen en het papierverbruik onder de loep. Zo wordt al het afval gescheiden, werden waterbidons met plastic bekertjes vervangen door drinkwaterkranen en glazen en aan de koffiemachines zijn tassen voorzien. Voor het papierverbruik stelt Argenta ambitieuze doelstellingen voorop want tegen 2023 willen we op de hoofdzetel volledig papierloos kunnen werken. De processen zullen herbekeken worden in functie van digitalisering en het bannen van papierverbruik. Daarnaast zal er ingezet worden op bewustwording bij de medewerkers en wordt het aantal beschikbare printers drastisch gereduceerd. De introductie van de 'papierloze flexdesken', waarbij werd afgestapt van vaste werkplaatsen en het ter beschikking stellen van kleinere persoonlijke lockers, hebben reeds een positieve impact op het printgedrag. Op twee jaar tijd werd het papierverbruik met de helft gereduceerd.

Ook ten aanzien van zijn klanten wil Argenta inzetten op minder papierverbruik: tegen 2023 moeten alle documenten voor klanten digitaal beschikbaar zijn. De klant zal het voorkeurskanaal (digitaal versus papier) wel nog kunnen kiezen, maar Argenta zal het digitale kanaal actief promoten. Argenta Nederland werkt verder aan de uitbreiding van de online bankomgeving voor klanten die hun hypotheek zelf digitaal zullen kunnen beheren.

Voor de actuele cijfers met betrekking tot Argenta's ecologische voetafdruk verwijzen we naar het [activiteiten- en duurzaamheidsverslag](#).

III.4.2. Impact van investeringen en beleggingen

Ook via de beleggingsfondsen en de investeringsportefeuilles wil de Argenta Groep zich engageren voor een klimaatneutrale wereld. De Europese Greendeal zal een ingrijpende transitiegolf op gang brengen in de financiële sector. Investeerders zullen aangemoedigd worden om hun kapitaalstromen van niet-duurzame naar duurzame projecten te verleggen. Door vergaande transparantieplichtingen zal de consument veel bewuster worden van zijn beleggingskeuzes, waardoor de shift naar duurzame investeringen zich nog sterker zal laten voelen.

Sinds 2018 brengt Argenta de ecologische footprint van zijn beleggingsfondsen in kaart. De data van deze metingen worden aangeleverd door het onderzoeksbureau Vigeo Eiris en voor de onderliggende fondsinvesteringen door de respectievelijke beheerders. Het gaat telkens om de directe CO₂-uitstoot (scope 1 en 2) van een bedrijf ten aanzien van het geïnvesteerde bedrag. We stellen vast dat de dekkingsgraad van onze rapportering verder stijgt. Dit toont aan



dat meer bedrijven transparant zijn over de voetafdruk die ze genereren. De Europese maatregelen zullen deze trend in de toekomst nog verder versterken.

De gemiddelde footprint per fonds daalt. Dit is gelinkt aan de verscherpte vereisten die we stellen voor bedrijven uit de nutssector. Bedrijven die steenkool gebruiken in het opwekken van elektriciteit worden uitgesloten. Ook bedrijven die fossiele brandstoffen produceren zijn uitgesloten.

Een van de principes van een duurzaam investeringsbeleid is dat Argenta de komende jaren wil inzetten op een lagere ecologische voetafdruk van haar investeringen, conform de aanbevelingen van de Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD). In 2019 trad Argenta toe tot het PCAF-initiatief (Platform for Carbon Accounting Financials). Dit platform hanteert een universele methodologie voor de berekening van de CO₂-impact van krediet- en beleggingsportefeuilles. Naast het rapporteren van de gerealiseerde uitstoot, brengt de PCAF-methodologie ook de 'vermeden uitstoot' in kaart alsook de effecten van investeringen die positief bijdragen aan het klimaat (zoals bijvoorbeeld het planten van bomen).

Naast het in kaart brengen van de ecologische voetafdruk, is het belangrijk dat Argenta rekening houdt met de risico's die verbonden zijn met de effecten van de klimaatverandering in functie van de monitoring van de algemene portefeuillekwaliteit (zie ook [IV.4](#)).

III.4.3. Impact van leveranciers

Argenta onderzoekt hoe ook zijn leveranciers kunnen bijdragen aan de reductie van de ecologische impact die indirect wordt gemaakt door diensten bij hen af te nemen.

Er werd een traject in kaart gebracht om duurzaamheid verder te integreren in het aankoopproces, zie ook [III.3.3](#).

Argenta werkt momenteel al samen met leveranciers die zich engageren om bomen te planten op basis van de aankopen die Argenta doet. Zo werden er in 2019 meer dan 5.500 fruitbomen geplant in Malawi als onderdeel van het contract voor de aankoop van fruitmanden voor de medewerkers.



IV. Onze duurzaamheidswerking

De [UN Global Compact Principles](#) bieden een richtinggevend kader om duurzaam te ondernemen door aandacht te hebben voor mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anticorruptie. Deze principes komen tot uiting in Argenta's governance, zoals ook werd uiteengezet in hoofdstuk II.

De [Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen](#) van de Verenigde Naties (ook wel de "Sustainable Development Goals" of "SDG's") vormen dan weer een belangrijk kader voor het duurzame beleid en het duurzaamheidsactieplan van Argenta.

Het beleid wordt vastgelegd in de schoot van het directiecomité en bekrachtigd door de raad van bestuur. Het directiecomité heeft de CEO aangesteld als Chief Sustainability Officer (CSO). Zijn opdracht bestaat erin om duurzaamheid binnen alle geledingen van Argenta een prominente plaats te geven. De CSO wordt bijgestaan door een duurzaamheidsmanager, die mee in staat voor de implementatie van het beleid.

Omdat duurzaamheid een topic is dat elke afdeling aanbelangt, hebben we gekozen voor een gecentraliseerde en bedrijfsoverkoepelende aanpak omdat dit de beste garantie biedt op slagen. Het Groepsduurzaamheidscomité oefent toezicht uit op groepsniveau m.b.t. de verschillende deelaspecten van duurzaamheid, om zo tot een consequente en coherente coördinatie, bewaking, opvolging, sensibilisering, bijsturing en beleidsvoorbereiding inzake duurzaamheid te komen. Het comité heeft de missie om Argenta stelselmatig te verduurzamen via kennismanagement, change management, projectwerking, innovatie en ten slotte rapportering. Het Groepsduurzaamheidscomité wordt voorgezeten door de CSO en bestaat uit leden met specifieke expertise in ESG-thema's, en dit zowel in de verschillende business directies (Lenen, Verzekeren, Beleggen, Bankieren) als in klimaatrisico's en andere duurzaamheidsrisico's. Het Groepsduurzaamheidscomité komt trimestrieel samen.

Het duurzaamheidsactieplan wordt telkens opgesteld voor een periode van vier jaar. Elke twee jaar wordt een stakeholderbevraging georganiseerd en worden acties op de resultaten bijgestuurd. We rapporteren over onze inzet via het geïntegreerd jaar- en duurzaamheidsverslag. Ten slotte wordt het algemene duurzaam beleid van Argenta gemonitord via de interne risico cartografie.

Het Investeringsexclusiecomité geeft uitvoering aan de wens om een consequent en coherent exclusiebeleid te implementeren over alle Argenta entiteiten heen. Het exclusiebeleid maakt deel uit van een duurzaam investeringsbeleid, waarbij de Argenta Groep de klantenportefeuilles en eigen investeringsportefeuilles op een verantwoorde manier wenst te beheren (zie ook [III.3.2](#)).

De uitsluitingscriteria zijn gebaseerd op controversiële activiteiten enerzijds en controverses anderzijds. Dit resulteert in een exclusielijst die op kwartaalbasis wordt geupdate binnen de risicotolerantie vastgelegd in het exclusiebeleid. Gemotiveerde uitzonderingen kunnen enkel mits escalatie naar het directiecomité.

Tweemaal per jaar kan het Investeringsexclusiecomité formeel beslissen om de uitsluitingscriteria aan te passen in functie van actuele trends, regelgeving en marktpraktijken. Het Investeringsexclusiecomité rapporteert naar het directiecomité en meer in het algemeen m.b.t. klimaatrisico's naar het risicocomité. Het risicocomité zorgt ervoor als adviesorgaan van de raad van bestuur dat de raad van bestuur steeds geïnformeerd is m.b.t. de klimaatrisico's.



IV.1. Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen

De laatste decennia groeide er wereldwijd een steeds intensere bekommernis om de toekomst van onze planeet en haar bevolking. Er ontstonden diverse initiatieven om duurzaamheid in kaart te brengen en om duurzame acties te identificeren en uit te werken. Duurzaamheid werd duidelijker omschreven en er werden globale normen opgesteld. De Verenigde Naties hebben zich met de 2030 Agenda voor Duurzame Ontwikkeling geëngageerd om onze planeet en maatschappij op een duurzame manier verder te ontwikkelen. Met dit referentiekader kunnen duurzaamheidsacties makkelijker worden gedefinieerd en uitgevoerd.

[De 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen](#) zijn universeel voor alle landen en voor alle mensen. De doelstellingen omvatten zowel economische, sociale, politieke en ecologische aspecten van duurzaamheid. Elke burger, overheid, bedrijf, school of organisatie kan zijn steentje bijdragen.

Het [Belgian SDG Charter for International Development](#) 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 Partnerschappen". Argenta ondertekende dit charter en neemt de relevante thema's mee in de uitvoering van de strategie.

Argenta focust op vijf ontwikkelingsdoelstellingen vanuit de overtuiging dat we er de meeste toegevoegde waarde aan kunnen bieden:



- ✓ Argenta biedt een brede waaier van opleidingskansen aan om de kennis, het welzijn en het engagement van zijn medewerkers te verhogen.
- ✓ Argenta zet de spaargelden van klanten om in lokale kredietverlening en stimuleert zo economische groei.
- ✓ Argenta wil zijn medewerkers meer empowerment geven via onder andere duurzame ondernemerschapstrajecten.



- ✓ Argenta wil met zijn investeringsbeleid vooral zorgen voor lokale impact conform de Argenta waardenpropositie.
- ✓ Via duurzame investeringsprojecten verhoogt Argenta deze impact nog meer.



- ✓ Argenta stimuleert medewerkers om zo weinig mogelijk te printen en zo het papierverbruik te beperken.
- ✓ Argenta zet meer in op papierloze contracten en voert hiervoor de nodige innovaties door.
- ✓ Argenta versterkt zijn duurzaam productaanbod en breidt dit steeds meer uit.
- ✓ Argenta produceert steeds minder afval.



- ✓ Argenta heeft een strak plan om zijn ecologische voetafdruk te beperken.
- ✓ Argenta heeft zijn grootste leveranciers bevestigd omtrent hun ecologische voetafdruk.
- ✓ De nieuwe hoofdzetel voldoet aan de actuele bouwvoorschriften rond duurzaamheid en zet in op duurzame technieken: zonnepanelen, klimaatplafonds en geothermie om het gebruik van fossiele brandstoffen zoveel mogelijk te beperken.



- ✓ Argenta hanteert strenge uitsluitingscriteria voor investeren. Zo investeert Argenta niet in de wapenindustrie, de nucleaire sector, de gokindustrie, de tabaksindustrie, de producenten van gevaarlijke chemicaliën, de 'adult entertainment'-industrie en bedrijven die dierenmishandeling plegen.
- ✓ Argenta heeft een sterk klachtenbeleid en streeft aan de hand van concrete doelstellingen om de klachten van klanten op een zo kort mogelijke doorlooptijd te behandelen.
- ✓ Argenta gaat actief de strijd aan tegen phishing en andere fraude.

IV.2. Duurzaamheidsbevraging

Om impact te kunnen maken voor onze klanten, prospecten, kantoorhouders, medewerkers en aandeelhouders moeten we goed begrijpen wat hun behoeften zijn. Daarom organiseren we elke twee jaar een stakeholdersbevraging waarin we peilen naar duurzame topics. In 2019 werkten we hiervoor samen met het onafhankelijke onderzoeksbureau Profacts.

De resultaten van de bevraging voeden het duurzaamheidsbeleid. Prioriteiten worden regelmatig bijgesteld en verwerkt in het duurzaamheidsactieplan.

In 2019 werd de bevraging ingevuld door 1.163 klanten, 135 kantoorhouders en hun medewerkers, 368 medewerkers op de hoofdzetel, 1 belangenorganisatie en 9 bestuurders. Daarnaast werden voor het eerst 1.000 prospecten bevroegd.

De resultaten worden weergegeven in een materialiteitsmatrix waarin het belang voor de Argenta-klanten en prospecten wordt afgezet tegenover het belang voor de Argenta-medewerkers en -kantoorhouders. Uit de meest recente bevraging blijkt dat Argenta door alle stakeholders gewaardeerd wordt als duurzame bank. De prioriteiten die door de verschillende doelgroepen worden aangegeven zijn tevens heel gelijklopend.

Voor meer details van de meest recente stakeholderbevraging verwijzen we naar het geïntegreerd [activiteiten- en duurzaamheidsverslag](#).

IV.3. Duurzaamheidsactieplan 2020-2023

De vooropgestelde doelstellingen van het duurzaamheidsactieplan 2016 – 2020 werden dankzij de permanente inzet van vele werknemers gerealiseerd. Voor een overzicht van deze realisaties, verwijzen we naar het recente [activiteiten- en duurzaamheidsverslag](#).

In de periode 2020-2023 wil Argenta verder inspanningen leveren. De Europese Greendeal, die een ingrijpende transitie binnen de financiële sector zal teweeg brengen, zal daarbij een grote rol spelen. Financiële instellingen zullen nog meer aangemoedigd worden om hun kapitaalstromen van niet-duurzame naar duurzame projecten te verleggen en moeten rekening houden met duurzame en klimaat gerelateerde risico's.

Argenta verwelkomt deze initiatieven en engageert zich om significant bij te dragen aan de Europese duurzaamheidsambities en dat zowel op het vlak van beleggen, kredietverlening als verzekeren.

In 2020 werd het handvest duurzaamheid opgemaakt. Het handvest omvat Argenta's visie op duurzaamheid en bepaalt het ambitieniveau binnen de duurzaamheidspijlers. Het handvest vormt aldus de basis voor het duurzaamheidsactieplan 2020-2023 dat via verschillende workshops werd opgemaakt met alle afdelingen van Argenta. Zo heeft Argenta onder meer de ambitie om:

- Het SDG Champion certificaat te behalen;



- Impactvol te investeren om lokale en Duurzame initiatieven nog meer te ondersteunen;
- Volledig papierloos te werken op de hoofdzetel tegen 2023;
- Verder in te zetten op eenvoud en transparantie om de financiële geletterdheid van klanten mee te ondersteunen;
- Het beleggingsaanbod tegen 2023 volledig duurzaam te maken;
- Duurzaam ondernemerschap nog meer te promoten in de organisatie;
- De CO2-voetafdruk verder te verlagen;
- Een data ethics charter op te stellen waarbij de bescherming van persoonsgegevens en veiligheid centraal staan;
- Het Argenta Paspoort verder uit te rollen in de organisatie;
- Een actieplan op te maken om de financiële gezondheid van de klant nog meer te ondersteunen;
- Permanent in te zetten op duurzame mobiliteit door medewerkers aan te sporen om op een gezonde, duurzame manier naar het werk te komen;
- In te zetten op de verdere verduurzaming van de kredietportefeuille via verschillende incentives;
- Een visie uit te werken rond green ICT en duurzame partnerschappen.

IV.4. Integratie van duurzaamheid in risicobeheer



Geen oog hebben voor het belang van duurzaamheid wordt bij Argenta aanzien als een risico. Daarom werd het topic geïntegreerd in het risicobeheer en dwingt dit ons ertoe onze performantie op frequente basis te monitoren en te beoordelen.

Het beleid rond risicobeheer gaat formeel uit van de raad van bestuur. De raad bepaalt de risico appetijt, de risico tolerantie en het risicobeleid voor de verschillende operationele en business activiteiten en kijkt nauwgezet toe dat strategische, kapitaals- en financiële planningen van Argenta gealigneerd zijn. De raad is nauw betrokken bij het toezicht op de ontwikkeling van het risicoprofiel van Argenta en op het beheer van alle significante risico's en wordt hierin geadviseerd door het risicocomité en het auditcomité. De raad laat zich bij de uitvoering van dat toezicht tevens ondersteunen door de onafhankelijke risicobeheersfunctie, die samen met de compliance en de actuariële functie de 2^{de} lijn controlefunctie uitmaakt binnen het "3 lines of defense" model inzake governance.

Binnen het Charter Risicobeheer wordt vastgelegd wat het statuut is van de onafhankelijke risicobeheersfunctie en wordt ook ingegaan op rechten en prerogatieven, middelen, taken en verantwoordelijkheden alsook rapporteringsverplichtingen. Voor meer informatie over het risicobeleid verwijzen we naar het [Pijler 3-rapport](#).

De risicocartografie wordt jaarlijks geactualiseerd, waarbij alle relevante financiële en niet-financiële risico's voor Argenta worden geïdentificeerd en toegewezen aan de operationele activiteitslijnen en onafhankelijke controlefuncties binnen het kader van het "3 lines of defense" model, om op die manier een gepast ownership van de risico's te bekomen.

Argenta heeft ervoor geopteerd om binnen de risicocartografie een duidelijk onderscheid te maken tussen (i) klimaat als een financieel risico en (ii) duurzaamheid als een niet-financieel risico.



De risico's uit de risicocartografie worden opgenomen binnen het Risk Appetijt Framework (RAF), waarbij per risicotype een risicoprofiel wordt opgesteld en gerapporteerd.

(i) Klimaatrisico

Onder klimaatrisico verstaan we de kans op impact als (in)direct gevolg van wijzigingen in het klimaat. We onderscheiden hier fysieke risico's (overstromingen, hitte, waterschaarste, langetermijnwijzigingen in weerpatronen, stijging zeeniveau) en transitierisico's (als gevolg van wijziging in marktgedrag, beleid, technologie en wetgeving) als belangrijkste financiële risicofactoren.

Klimaatrisico wordt onder de financiële risico's ondergebracht omwille van de sterke link met een aantal andere gekoppelde en reeds opgenomen financiële risico's, in hoofdzaak markt-, krediet-, liquiditeits- en onderschrijvingsrisico's. Zo kan het klimaatrisico een cruciale impact genereren op de kredietkwaliteit van tegenpartijen via het transitierisico ingevolge wijzigingen in technologie of wetgeving. Bijgevolg monitoren we deze risico's binnen de krediet-, verzekerings- en eigen investeringsportefeuille alsook binnen de beleggingsfondsen.

Bij de inbedding van klimaatrisico's wordt uitgegaan van een 4-pijler aanpak conform de invalshoeken van de internationale TCFD-aanbevelingen ("Taskforce for Climate related Financial Disclosures"). Daarbij wordt aandacht besteed aan de uitbouw van een passende governance, de bepaling van de strategie, het opzetten van een adequaat riskmanagement en de definiëring van en rapportering over een aantal aan klimaatrisico verbonden kengetallen of indicatoren.

- (a) Inzake governance wordt geopteerd voor opvolging door de comités, waar ook de aan het klimaatrisico gekoppelde andere financiële risico's worden gemonitord en gerapporteerd. Dat zijn in hoofdzaak het "Asset en Liability Comité" (ALCO) wat betreft het marktrisico en het kredietrisico binnen de investeringsportefeuille, het "Kredietrisico Comité" (KRECO) voor het kredietrisico gekoppeld aan de retail activiteiten, het "Verzekeringsrisico" (VRC) voor wat betreft de verzekeringsgerelateerde risico's zoals onderschrijvings- en herverzekeringsrisico's en het Beleggingsoverleg voor wat betreft het risico assetmanagement kader voor de beleggingsfondsen.
- (b) Wat het riskmanagement betreft, wordt o.a. gebruik gemaakt van gangbare methodes zoals sensitiviteitsanalyses en stresstests, die gericht en verder zullen worden uitgebouwd.
- (c) Verder is het beheer van klimaatrisico's sterk verbonden met Argenta's strategie om een significante bijdrage te leveren tot de 17 SDG's van de Verenigde Naties, het Klimaatakkoord van Parijs en de Europese Greendeal. Argenta's commitment wordt vertaald in het Duurzaam Engagement dat onder hoofdstuk I van dit document wordt uiteengezet. Vanuit dit engagement wil Argenta inspanningen leveren om zijn ecologische voetafdruk significant te verminderen op entiteit- en productniveau. Argenta zal bijvoorbeeld inzetten op meer duurzame mobiliteit bij de medewerkers, maar zal ook inspanningen leveren rond het aanbieden van energie efficiënte leningen. Er zal ook aandacht besteed worden aan het monitoren van de portefeuillekwaliteit en risicogevoeligheid van de eigen investeringsportefeuille en de beleggingsfondsen in het licht van het beheer van het transitierisico. Eveneens is het monitoren van het catastroferisico binnen de verzekeringsactiviteit een belangrijk aandachtspunt binnen het klimaatrisicobeheer.
- (d) Er werden een aantal indicatoren (KPI's) opgenomen binnen het Risk Appetite Framework (RAF), gekaderd binnen de gangbare en uitgebreide periodieke risicorapportering.



(ii) Duurzaamheidsrisico

Het duurzaamheidsrisico heeft te maken met de kans op impact als (in)direct gevolg van strategische/business beslissingen, de implementatie ervan en/of de interne en externe invloeden erop. Dat duurzaamheid als een risico wordt gedefinieerd binnen de risicocartografie, vloeit voort uit Argenta's Duurzaam Engagement, zoals gedefinieerd in hoofdstuk I van dit document.

Het duurzaamheidsrisico wordt samen met strategisch risico onder de niet-financiële risico's geplaatst, samen met topics zoals compliance, juridisch risico, human resources, sourcing, imago, proces, project, fraude & cybersecurity, data risico, fysieke activa, informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteitsrisico.

Binnen de risicocartografie wordt voor de definitie van duurzaamheid gebruik gemaakt van de ESG-structuur (ESG staat voor "Environmental, Social & Governance"). Hierdoor is Argenta in staat de vooruitgang omtrent de inspanningen met betrekking tot ecologische, sociale en bestuursaspecten adequaat te meten en op te volgen. Welke inspanningen er concreet moeten geleverd worden om vooruitgang te kunnen boeken komen aan bod binnen het actieplan.

De vooruitgang van Argenta's inspanningen om klimaat- en duurzaamheidsrisico's te beheersen worden elk kwartaal gemeten en opgevolgd.

IV.5. Duurzame partners

Argenta vindt het belangrijk om zich te engageren samen met organisaties die zich focussen op duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Zo is Argenta lid van de raad van bestuur en het adviescomité van [Cifal Flanders](#), een geaffilieerd trainingscentrum van UNITAR, het Instituut voor Onderzoek en Opleiding en onderzoek van de Verenigde Naties. Cifal heeft als doel de VN-normen en -principes te promoten. Men ontwikkelde een speciale methode (Action Learning for Sustainability) om deze doelstellingen op een strategische manier te verankeren in het beleid van bedrijven en overheden.

Cifal staat Argenta regelmatig bij door praktische workshops te organiseren rond de SDG's. In 2018 ontving Argenta een officiële UNITAR-certificatie als 'SDG-Pioneer'.

In 2018 werd Argenta partner van '[Sign for my Future](#)'. Dat is een politiek neutraal burgerinitiatief met partners in de media, de bedrijfswereeld en het middenveld, dat de politici van België een positief mandaat wil geven om een doortastend klimaatbeleid te voeren. Argenta ondersteunt dit initiatief en stelde zijn kanalen open voor de 'Sign for my Future' campagne. Hiermee wil Argenta een stem geven aan de nood aan een transitie naar een CO₂-neutraal België. 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.

[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.



IV.6. Transparantie en rapportering

Sinds 2012 rapporteert Argenta over zijn duurzame activiteiten via het geïntegreerd [activiteiten- en duurzaamheidsverslag](#), dat samen met het duurzaamheidsactieplan wordt geauditeerd door de bedrijfsrevisor. De duurzaamheidsrapportering wordt gelinkt aan de [duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties](#) ('Sustainable Development Goals' of 'SDG's'), en is gebaseerd op de [GRI-rapporteringstandaarden](#) (optie 'Core').