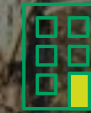




Met elkaar, voor de klant, in alle eenvoud

Activiteiten- en duurzaamheidsverslag 2023

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv



387
kantoren
in België



1,78
miljoen
klanten in België
en Nederland



54

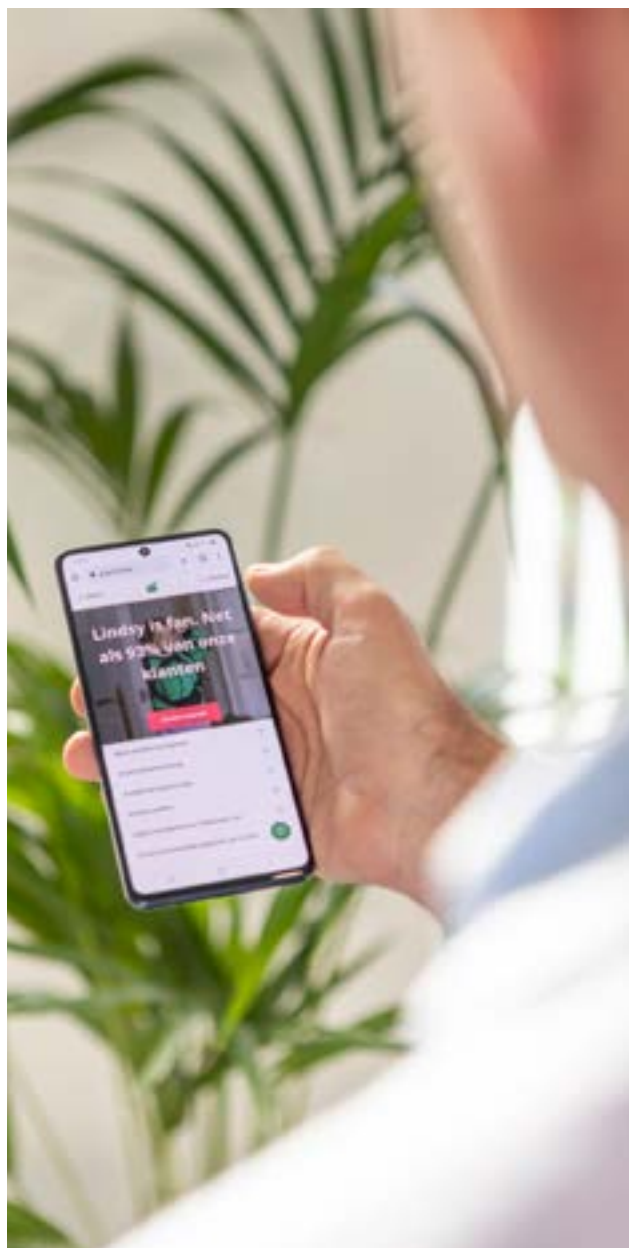
eNPS-score interne
medewerkers België
in Medewerkers
Opinie Onderzoek



47

NPS-score van
onze klanten





Inhoud

1. Voorwoord	3	Feedback en motivatie	40
2. Mijlpalen	5	Leren en ontwikkelen	40
3. In de kijker	8	Welzijn	42
De schoenen van de klant passen nog beter		Maatschappij	43
dankzij Klant-Centraal	9	Duurzaam investeren en beleggen	43
Een duurzame hoofdzetel en steeds meer duurzame		Duurzame partners	45
kantoorgebouwen	9	Een veilige en gezonde bank-verzekeraar	46
Ladies first op het Women & Finance event	11	Warm Argenta	48
Beter inzicht in phishing dankzij uitgebreid onderzoek ...	12	6. Kerncijfers en resultaten	49
Aanpassingen app en internetbankieren voor meer		Financiële resultaten	50
eenvoud en gebruiksgemak	13	Niet financiële resultaten	56
Argenta-teams en non-profitorganisaties slaan		7. Bestuur	61
de handen in elkaar	13	Groepsstructuur	62
Bootcamp voor datatalenten	14	Comités	65
4. Dichtbij en eenvoudig	15	Raad van bestuur	65
Kantorennet	16	Adviserende comités van de raden van bestuur	69
Bankieren	18	Directiecomité	69
Verzekeren	21	Duurzaamheidswerking	71
Beleggen	22	Diversiteit	72
Lenen	26	Risicobeheer	73
5. Focus op duurzaamheid	30	Organisatie van de risicobeheerfunctie	73
Onze duurzaamheidsambities	31	Integriteit	76
Milieu	33	Behandeling van klachten	79
Een goed klimaatbeleid begint bij onszelf	33	Beloningsbeleid	80
Wat we voor onze klanten doen	36	Medewerkers en niet-bestuurders	80
Klimaatsrisicobeleid	37	Niet-uitvoerende bestuurders	81
Medewerkers	38	Voorzitter van de raden van bestuur	81
Een gezonde mix	38	Uitvoerende bestuurders	81
Engagement: van medewerker naar ambassadeur	39	8. Over dit verslag	83
Loonbeleid met cafetariaplan en mobiliteitsbudget	40	9. Contact	86

Voorwoord



Beste lezer

Kent u de film Groundhog Day? Het gevoel dat Bill Murray had in deze film dat alles hetzelfde lijkt en er geen ontsnappen aan is, bekwam me bij het schrijven van dit voorwoord. Als we 2022 **veranderlijk en onvoorspelbaar** noemden, zijn dat zeker termen die we opnieuw uit de kast kunnen halen om 2023 te beschrijven. De oorlog in Oekraïne woedt in alle hevigheid verder. De dreiging aan de Europese grenzen is zo mogelijk nog groter geworden en ook in de rest van de wereld (onder andere in Gaza) staan de internationale banden op scherp. Daarnaast zijn er nog steeds dezelfde grote uitdagingen in het dagelijkse leven hier: overstromingen door klimaatverandering, criminaliteit en fraude, kansarmoede, strenge regels rond energie en renovatie, en ga zo maar door.

In een dergelijke veranderlijke wereld is er nood aan een standvastige bank als Argenta, die duidelijkheid voor onze klanten schept. Argenta is sterk en klaar voor de toekomst. We zijn vastbesloten 100 jaar te worden. Daarvoor moeten we trouw blijven aan wat ons onderscheidt in de markt. Na het pensioen van Marc Lauwers zijn we 2023 gestart met een nieuwe CEO aan het roer. Ik ben er rotsvast van overtuigd dat we met Peter Devlies de visie en capaciteiten aan boord hebben om de sterktes van Argenta de komende jaren nog scherper te stellen. Eenvoud is onze grote troef en dat blijven we samen uitdragen, in alles wat we doen, voor de klant.

Argenta wil bijdragen aan een inclusieve samenleving. We willen dat iedereen sterker staat om de financiële uitdagingen in die onvoorspelbare wereld aan te gaan. Daarom zetten we in op financiële geletterdheid. Complexe begrippen eenvoudig uitleggen, de drempel om vragen te stellen zo laag mogelijk houden. Dat is waar we met onze **387 kantoren** al jaren op inzetten en wat onveranderd blijft. Niet voor niets beloont Spaargids ons al drie jaar op rij met de award voor beste kantorennet. Een prestatie om terecht fier op te zijn en om al onze kantoormedewerkers een dikke pluim voor te geven. Een inclusieve samenleving betekent ook dat je geeft als je dat kunt. Zoveel medewerkers zetten zich in voor Warm Argenta, een verzameling van initiatieven voor het goede doel dat zich op zeven jaar tijd heeft ontwikkeld tot een breed spectrum van activiteiten en inzamelingsacties. Ik wil iedereen die zich met oneindige energie inzet voor het **goede doel** hartelijk danken.

Argenta wil bijdragen aan een duurzame samenleving. In 2023 voerden we belangrijke vernieuwingen door in ons loonbeleid. Met de introductie van het mobiliteitsbudget voor een groot aantal medewerkers, zorgen we ervoor dat de keuze voor een bedrijfswagen niet meer de logische keuze is. Binnen het populaire cafetariaplan kunnen werknemers voor opties kiezen zoals financiële ondersteuning bij pensioensparen of hun hospitalisatieverzekering. Dat doen we vanuit de overtuiging dat het belangrijk blijft zorg te dragen voor onze medewerkers en vanuit de wetenschap dat deze troeven Argenta goed blijven positioneren op een competitieve arbeidsmarkt. We weten dat we onze klanten goed moeten blijven ondersteunen in de transitie naar die duurzame samenleving.



In een onvoorspelbare wereld doet Argenta wat in de financiële sector uitzonderlijk is: op een door en door verantwoorde manier, samen met de aandeelhouders, zorgen voor klanten, medewerkers, kantoren en maatschappij zodat zij sterker staan om de financiële uitdagingen in die onvoorspelbare wereld aan te gaan.

Daarom werken we hard aan een duurzaam productaanbod. Duurzaamheid is op alle vlakken verweven met onze organisatie.

We blijven altijd **een klantgerichte organisatie**. Argenta bestaat al 68 jaar dankzij zijn klanten. Ik ben zelf betrokken bij onze uitgebreide klantenbevragingen, warme gesprekken met klanten, bezoeken aan kantoren en bevlogen kantoorhouders en zelfs speeddates met klanten op onze hoofdzetel. Onze klanten waarderen dat. Dat merken we aan de hoge NPS-score* van 47 en de positieve feedback die we krijgen. Onze aanpak werd ook verschillende keren beloond met gerenommeerde prijzen, zoals een Bank Award van Spaargids.be en een Europese Effie Award. Ik wil mijn oprechte dank betuigen aan alle medewerkers die dag in dag uit klaarstaan voor onze klanten.

Ik kijk vooruit naar 2024, dat intussen al in alle hevigheid uit de startblokken is geschoten. Duurzaam beleggen, wonen en verzekeren blijven onze speerpunten. Hoe helpen we onze klanten hun weg te vinden in alle regels en informatie? En hoe zorgen wij er als bank mee voor dat duurzaam renoveren een haalbare optie wordt voor iedereen? Inclusie blijft een aandachtspunt voor alle initiatieven. Argenta wil er mee voor zorgen dat iedereen toegang heeft tot degelijke, begrijpbare financiële dienstverlening.



Graag tot binnenkort, in een van onze kantoren, in contact met onze klantendienst of via onze app of website.

Marc van Heel

Voorzitter raad van bestuur

*De NPS-score geeft aan in welke mate klanten Argenta zouden aanraden bij familie en vrienden. Hoger dan 20 wordt daarbij algemeen beschouwd als een goede score.

Mijlpalen

2023 telt heel wat hoogtepunten voor Argenta. Zo starten we het jaar met een nieuwe CEO, vallen we in de prijzen, positioneren we ons bij de best gekapitaliseerde banken in Europa en tonen Argentanen hun warm hart met ‘Warm Argenta’.

Peter Devlies start als nieuwe CEO

1 januari 2023



Het nieuwe jaar start voor Argenta met een nieuwe CEO: Peter Devlies volgt Marc Lauwers op. Het directiecomité en de raad van bestuur werken ook een nieuw strategisch plan uit. Daarbij blijven ze trouw aan de sterke familiale waarden die Argenta brachten tot waar het nu staat. Klantgerichtheid, eenvoud en voorzichtigheid staan voorop. Ofwel: met elkaar, voor klanten, in alle eenvoud.

Argenta verkozen tot Beste Belgische bank- en verzekeringsmerk

16 maart 2023

Op 16 maart schittert Argenta tijdens de Best Brands Awards. Deze awards bekronen de favoriete merken van de Belgen, gespreid over 21 bedrijfssectoren. Argenta wordt verkozen tot het beste Belgische bank- en verzekeringsmerk. We maken daarmee een geweldige sprong van de vijfde naar de eerste plaats.

Agnita Deweerdt en Sander Blommaert vervoegen het directiecomité

1 juni 2023



Het directiecomité van Argenta wordt versterkt met Sander Blommaert en Agnita Deweerdt. Sander neemt de rol van CEO van Argenta Nederland op zich. Agnita wordt Chief Officer Vermogen en Zelfstandigen. Zij zijn allebei al langer gewaardeerde Argentanen en worden nu lid van het directiecomité en de raad van bestuur van Argenta.

Argenta is een van de best gekapitaliseerde Europese banken

25 juli 2023

Uit de ECB-stresstesten blijkt dat Argenta ruim boven de vereiste minimumgrens blijft. Argenta positioneert zich bij de best gekapitaliseerde Europese banken, met een kernkapitaalpositie die zelfs na de stresstest-doorrekening in lijn ligt met de gemiddelde startpositie van de Europese banksector.



Argenta brengt termijndeposito uit met vergelijkbaar rendement als staatsbon

23 augustus 2023

Het veranderde renteklimaat en de rentewijzigingen van de ECB hebben in 2023 ook een impact op de spaarproducten voor consumenten. Argenta houdt voortdurend de vinger aan de pols en past renteverhogingen toe wanneer het kan. De Belgische overheid geeft in 2023 een aantal keer een staatsbon uit. Als antwoord op de fiscaalvriendelijke staatsbon op 1 jaar stelt Argenta een termijndeposito op 1 jaar voor die het nettorendement van de staatsbon evenaart.

Derde keer 'Beste bank' volgens Testaankoop

8 november 2023



Op 8 november bekroont Testaankoop Argenta opnieuw als de beste bank. Een erkenning die we al voor de derde keer op rij krijgen. Volgens Testaankoop blinkt Argenta uit als de ideale bank voor wie een bank zoekt met een betaalrekening, spaarrekening, pensioenspaarplan, hypotheek en consumentenkrediet.

Bronzen European Effie award voor 'Ik spaar niet. Ik beleg.'

6 december 2023



Op 6 december krijgt Argenta de bronzen European Effie award voor de campagne 'Ik spaar niet, ik beleg'. De prestigieuze Effie awards worden jaarlijks toegekend aan de meest creatieve en succesvolle marketing- en communicatiecampagnes op vlak van impact en effectiviteit. De jury van Effie Europe bestaat uit 140 marketingprofessionals uit meer dan twintig landen. Argenta wint de award in de categorie 'Best of Europe Services'.

Spaargids.be Bank Award algemeen en kantorennet

8 december 2023



Argenta krijgt op 8 december de algemene Bank Award 2023 van Spaargids.be. Ook de Bank Award voor het beste kantorennetwerk gaat naar Argenta. Een mooie dubbele bekroning voor onze financiële prestaties en onze fundamenteel klantgerichte aanpak. Ook in de categorie 'Digitaal' scoren we met 8 op 10 nog beter dan vorig jaar.



Warm Argenta klopt af op 60.000 euro

31 december 2023

Het hele jaar door organiseren Argenta-medewerkers onder de naam 'Warm Argenta' activiteiten voor collega's. De opbrengst gaat naar verschillende goede doelen waarvoor Argenta-medewerkers zich als vrijwilliger engageren. Alle Warm Argenta-acties samen brengen 27.000 euro op in 2023. Argenta vult dat bedrag verder aan tot 60.000 euro.

[Meer weten over Warm Argenta](#)



In de kijker

Onze klanten en medewerkers weerbaar maken. Daar gaan we voor. Daar werken we aan. Iedere dag opnieuw. Op verschillende manieren. Vanuit verschillende invalshoeken. Hoe we dat in 2023 deden? Ontdek de projecten en initiatieven waar we het meest trots op zijn.



De schoenen van de klant passen nog beter dankzij Klant-Centraal

De klant staat centraal bij Argenta. Bij alles wat Argenta-medewerkers doen, gaan ze in de schoenen van hun klant staan. Ook als die klant een Argenta-kantoor of een collega is. Zo zorgen we dat iedereen in elke interactie voelt dat Argenta rechttoe rechtaan en prijsbewust werkt, dat we duurzame keuzes maken en dat we een vertrouwenspartner zijn. Argenta heeft niet voor niets een NPS-score van +47.

Net Promoter Score

De Net Promoter Score is een standaardbenchmark die overal ter wereld in het bedrijfsleven wordt gebruikt. Daarom is het een prima methode om te meten hoe je bedrijf presteert ten opzichte van de concurrentie.

DE ENQUÊTE

De score is gebaseerd op een **korte enquête** en geeft een beeld van de klantloyaliteit. Via de enquête wordt gemeten in hoeverre de ondervraagde klanten bereid zijn om een bepaald bedrijf bij hun vrienden of kennissen aan te bevelen. Klanten beantwoorden een eenvoudige vraag, waarna hun antwoorden via een formule worden omgezet in één totaalscore.

DE VRAAG

"Hoe waarschijnlijk is het dat je dit bedrijf zou aanbevelen aan een vriend, collega of zakenpartner, op een schaal van 1 tot 10?"

DE SCORE

De gegeven score wordt verdeeld in **3 groepen** : Detractors, Passives en Promoters

Hoe wordt NPS berekend? NPS = % - %

Iedereen die een 9 of 10 scoort noemen we een **'promoter'** . Promoters vertonen meestal gedrag dat tot meer omzet leidt: ze kopen meer, blijven het merk langere tijd trouw en bevelen het bij meer mensen aan.

Iedereen die een 7 of 8 scoort noemen we een **'passive'** . Passives worden gezien als redelijk tevreden klanten. Ze blijven waarschijnlijk trouw aan het merk, maar stappen onder de juiste omstandigheden niet zo makkelijk over op een ander merk.

Iedereen die een 6 of minder scoort noemen we een **'detractor'** . Detractors zijn (meestal) ontevreden klanten die de reputatie van je merk kunnen schaden door negatieve reviews, verhalen op social media of mondellinge communicatie.

Volgens Bain & Company

is een 0 NPS-score = oké
 is een 20 NPS-score = gunstig
 is een 50 NPS-score = uitstekend
 is een 80 NPS-score = wereldklasse

Argenta haalde in 2023 als totaalscore 47. Dus we doen het (bijna) uitstekend!

Bain & Company is een Amerikaans managementadviesbureau

De NPS-score

Toch is het niet altijd vanzelfsprekend om in de schoenen van de klant te gaan staan. Zo zijn er hoofdzetelmedewerkers die weinig of geen rechtstreeks contact met klanten hebben. Voor hen is het moeilijker om in te schatten wat er leeft bij klanten. Daarom werkten onze customer experience experts een Klant-Centraal-programma uit met activiteiten om hoofdzetelmedewerkers meer bewust te maken van wat er leeft bij onze klanten. Enkele voorbeelden van activiteiten:

- Hoofdzetelmedewerkers kunnen een kantoorstage doen. Zo ervaren ze enkele dagen hoe het er in een Argenta-kantoor aan toe gaat, wie de klanten zijn die er langskomen, wat die klanten vragen, verwachten en nodig hebben.
- Ze kunnen ook gaan meeluisteren in het contactcenter. Zo horen ze vanop de eerste

- rij de vragen, problemen en bekommernissen waarvoor onze klanten bellen.
- Op 14 juni 2023 konden hoofdzetelmedewerkers voor het eerst speeddaten met klanten . Een unieke kans om klanten persoonlijk te ontmoeten, te praten over wat zij van Argenta verwachten, en te luisteren naar wat hen (on)tevreden maakt. Tijdens deze speeddate bevestigden klanten dat onze kantoren en hun persoonlijke aanpak enorm belangrijk zijn voor hen. We moeten blijven inzetten op persoonlijk contact, eerlijk advies in alle vertrouwen en nabijheid. De klanten gaven ook aan dat het fijn was om hoofdzetelmedewerkers te ontmoeten en vast te stellen dat er heel wat enthousiaste en trotse mensen achter de schermen werken.

Een duurzame hoofdzetel en steeds meer duurzame kantoorgebouwen

We stimuleren onze klanten om duurzame keuzes te maken, bijvoorbeeld om hun woning energiezuiniger te maken. Maar hoe duurzaam zijn onze eigen werkplekken?

Argenta bouwde enkele jaren geleden een nieuwe, duurzame hoofdzetel. Ook onze kantoorhouders kiezen er steeds vaker voor om hun kantoorruimte duurzaam te verbouwen, of om te verhuizen naar een duurzaam pand. Dat is niet altijd vanzelfsprekend maar elke duurzame keuze, hoe klein ook, is een uitstekende keuze.

Drie duurzame kantoorprojecten in de kijker

1. BEN-kantoor in Sint-Job-in-'t-Goor
2. Duurzame renovatie van een historisch pand in Essen
3. Duurzame heropbouw van een verouderd gebouw in Kapellen

1. BEN-kantoor in Sint-Job-in-'t-Goor

Bart Mertens, kantoorhouder van Argenta Sint-Job-in-'t-Goor, liet een volledig nieuw gebouw zetten dat bijna energie-neutraal of BEN is. 'Bij nieuwbouw start je van nul en kun je dus heel ver gaan in duurzaamheid.' liet hij ons weten.

Zo koos hij voor het nieuwe kantoor onder andere voor zonnepanelen, isolerende ramen met U-waarde 1, extra geïsoleerde plafondtegels, een groen dak op de carports en waterdoorlatende klinkers op de hele eigendom.



BEN-kantoor in Sint-Job-in-'t-Goor

2. Duurzame renovatie van een historisch pand in Essen

Argenta Essen werkt aan de renovatie van het Baeyenshof. Een historisch pand renoveren is een uitdaging, daarmee doe je niet zomaar wat je wilt. Daarom blijven bijvoorbeeld de oude buitenmuren intact. ‘Klassieke’ duurzame keuzes zoals een uitstekende isolatie en een warmtepomp waren vanzelfsprekend voor kantoorhouder Stijn Matheusen. Maar hij maakte ook een paar minder klassieke duurzame keuzes:

- Hij koos voor circulaire architectuur waar dat mogelijk was. Dat betekent dat de gebruikte materialen van het bestaande gebouw niet worden weggegooid, maar nuttig worden ingezet voor een nieuwe functie.
- De daken werden vernieuwd, goed geïsoleerd en afgedekt met de originele natuurleien. Een bewuste keuze want de leien zijn een natuurproduct met een zeer lange levensduur.
- In de gevel zijn gierzwaluwnestkasten geplaatst om de biodiversiteit te bevorderen. Gierzwaluwen hebben anders geen kans om te overleven. Natuurlijke nestplaatsen verdwijnen overal omdat bij nieuwbouw en energetische renovaties geen spleten en kieren meer zijn toegelaten.

3. Duurzame heropbouw van een verouderd gebouw in Kapellen

Een gedateerd gebouw kopen en volledig strippen: dat is wat Sarah Van Loock, kantoorhoudster van Argenta Kapellen, deed. Zelfs de fundering werd vernieuwd. Ze koos voor ramen met de hoogste isolatie-waarde, een uitstekende isolatie van vloer en gevel, zonnepanelen, recuperatie van regenwater om onder andere de toiletten door te spoelen, en het meest moderne ventilatiesysteem. Een voor een slimme keuzes die de basis vormen voor een duurzaam gebouw. Maar Sarah maakte ook twee keuzes die niet iedereen maakt:

- In het kantoor liet ze een aantal muren bekleden met mos om de lucht extra te zuiveren.
- Duurzaamheid is ook gelinkt aan welzijn. De nieuwe werkplek moest dan ook een plaats worden waar de medewerkers zich goed voelen en graag vertoeven. Daarom koos ze voor grote ramen in elke adviesruimte, besteedde ze extra aandacht aan een mooie en moderne inrichting, liet ze een doucheruimte installeren en een terras om in de zomer buiten te kunnen eten.

Sarah vindt een duurzaam kantoor-gebouw belangrijk omdat het past in het langetermijn verhaal van Argenta: ‘We vertellen onze klanten dat we hun partner willen zijn vandaag, morgen, binnen tien jaar en liefst nog veel langer. Daarom wil ik nu maximaal investeren in de toekomst van het kantoor.’

Ondersteuning en informatie voor kantoren en klanten

In de toekomst willen we nog meer ondersteuning bieden vanuit de hoofdzetel voor dit soort projecten. We willen kantoorhouders die bij de bouw of renovatie van hun pand willen inzetten op duurzaamheid ondersteunen. Ze moeten advies kunnen vragen, best practices kunnen delen en kunnen aankloppen als ze op obstakels stoten.

Ook onze klanten worden met uitdagingen geconfronteerd op het vlak van duurzaam renoveren. Er komt heel wat informatie op hen af en het is niet altijd gemakkelijk om juiste en relevante informatie te vinden. Daarom wijzen we hen de weg naar de meest recente informatie van de overheid rond premies en verplichtingen. We blijven hen ook sensibiliseren over het belang van duurzaam renoveren en uitleggen hoe ze daar zelf ook baat bij hebben.

Ladies first op het Women & Finance event

De financiële sector is altijd voornamelijk een mannenwereld geweest. In België bijvoorbeeld bestaat maar 25 % van het topmanagement in de financiële sector uit vrouwen. Argenta doet het beter: drie van onze zeven leden van het directiecomité zijn vrouwen. Argenta wil actief bijdragen aan gendergelijkheid in de sector.

Argenta Nederland: 3.400 intermediairs, overwegend mannen, de vrouwelijke adviseurs vallen op.

Nederland werkt met 'intermediairs': hypotheekmakelaars die hypothecaire leningen van verschillende verstrekkers kunnen adviseren aan hun klanten. Van de meer dan 3.400 intermediairs zelfstandigen die in Nederland als intermediair hypothecaire leningen van Argenta kunnen verkopen, is slechts een heel kleine minderheid vrouw.

Ine Cheung is accountmanager bij Argenta Nederland. Zij is de link tussen Argenta en alle intermediairs. Ze houdt nauw contact met hen en ondersteunt hen waar nodig. Het viel haar op dat er zo weinig vrouwelijke intermediairs waren, terwijl er in de banksector in loondienst toch best veel vrouwen aan de slag zijn. Er zijn ook veel vrouwelijke zelfstandige kantoorhouders in België. Maar de Nederlandse markt zit dus anders in elkaar. Daarom had Ine het idee om een evenement te organiseren voor vrouwelijke intermediairs. Ze wilde een platform creëren om vrouwelijke ondernemers in de kijker te zetten en te ondersteunen. Zo kwam het 'Women & Finance event' tot stand, dat ze organiseerde samen met haar collega's Shalini Soekhai en Jetty van Kooij.

Inspiratie en verbondenheid

De eerste editie van het evenement vond plaats in de hoofdzetel van de Nederlandse Hypotheek Garantie in Utrecht. Een prachtige, centraal gelegen locatie die alle intermediairs kennen.

Ine nodigde een 25-tal vrouwelijke intermediairs uit. Allemaal moeders die zelf een onderneming hebben opgericht en die een zekere eenzaamheid ervaren hebben als zelfstandig ondernemerster in een mannenwereld. Door hen samen te brengen, voelden zij zich onmiddellijk verbonden met elkaar. Sommige waren nog maar net gestart met hun onderneming, andere hadden al wat meer ervaring. Nu ze Ine en

elkaar kennen, kunnen ze makkelijker bij elkaar terecht voor raad en steun.

Het was duidelijk dat ze geen nood hadden aan inhoudelijk advies of ondersteuning op het vlak van vakkennis: expertise hadden ze genoeg. Ze snakten vooral naar inspiratie voor hun ondernemerschap en verbondenheid.

De ondernemsters kregen een fles versgeperst appelsap van een Belgische boomgaard mee naar huis. Een duurzamer relatiegeschenk dan een zoveelste blocnote en pen.

Er kwamen veel enthousiaste reacties na het event en Ine vond het zelf ook een positieve ervaring. Ze wil dan ook nog meer initiatieven op touw zetten voor vrouwelijke werknemers in de financiële wereld, en niet alleen voor ondernemsters.



Beter inzicht in phishing dankzij uitgebreid onderzoek

Phishing is al lang geen nieuw fenomeen meer. Criminelen doen zich online voor als je bank, de overheid of een pakjesleverancier en proberen zo vertrouwelijke gegevens te krijgen. Ze worden steeds professioneler. Het is dan ook alle hens aan dek om onze klanten zo goed mogelijk te beschermen en te informeren om hen weerbaar te maken tegen phishing. Argenta voert op verschillende vlakken strijd tegen phishing. We investeren veel in robuuste IT-systemen en -security, maar we kijken verder dan dat.

Onderzoek rond phishing

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen worden klanten nog altijd geregeld misleid door gewiekste criminelen en geven ze vertrouwelijke gegevens door. Daarom deden we dit jaar een onderzoek rond phishing, in samenwerking met Mastercard Advisors en marktonderzoeksbureau Ipsos. Het doel: een beter inzicht krijgen in wat Belgen weten over phishing, wat hun ervaring is met phishing en hoe vatbaar ze zelf denken te zijn voor phishing.



We bevroegen 1.000 consumenten en deden 12 diepte-interviews. De resultaten zijn een leidraad voor onze communicatie en bewustmakingsinitiatieven.

Dit waren de meest opvallende resultaten:

- De meeste Belgen zijn goed op de hoogte van phishing en digitale fraude, maar hun kennis is eerder oppervlakkig. Maar een klein deel van de Belgen is heel goed op de hoogte.
- Bijna alle Belgen worden geregeld geconfronteerd met verschillende vormen van phishing.
- Belgen hebben veel zelfvertrouwen als het gaat om phishing herkennen en voorkomen. Jongeren denken vooral dat ouderen kwetsbaar zijn voor phishing. Ouderen zijn dan weer eerder van mening dat het iedereen kan overkomen.
- Jongeren zijn digitaal vaak actiever dan de rest van de bevolking en komen daardoor vaker in aanraking met andere vormen van digitale fraude, zoals fraude via sociale media of pogingen om hen te rekruteren als geldezel.
- Consumenten willen op een educatieve, informerende manier ingelicht worden over fraude.
- Hebzucht, schaamte, angst om iets te missen (fomo - fear of missing out), overmoed en onoplettendheid zijn de belangrijkste redenen waarom mensen slachtoffer worden van phishing. Daar spelen criminelen natuurlijk op in: ze beloven je een extra premie of hameren erop dat een bepaald aanbod maar heel kort geldig is.

Veiligheid instellen in de app? Eenvoudig op één scherm

We doen er alles aan om te zorgen dat onze klanten veilig kunnen bankieren en dat ze alle nodige informatie en tools daarvoor makkelijk terugvinden. Dit jaar hebben we bijvoorbeeld een aantal functionaliteiten in de Argenta-app samengebracht in een veiligheidscentrum. Zo kunnen klanten op één plaats hun limieten aanpassen, zien op welke mobiele toestellen de Argenta-app geïnstalleerd is en aangeven of ze meldingen willen ontvangen bij elke inlogpoging in de Argenta-app of Argenta Internetbankieren. Door die aanpassing vinden klanten makkelijker de weg naar deze veiligheidsinstellingen.

Aanpassingen app en internetbankieren voor meer eenvoud en gebruiksgemak

De Argenta-app doet het goed. Gebruikers loven het gebruiksgemak en de eenvoud. Ook in 2023 hebben we de app op dat vlak verder geoptimaliseerd:

- Klanten die beleggen bij Argenta vragen al langer om een duidelijker en toegankelijker zicht op hun beleggingen. We hebben die klanten gevraagd wat nu echt belangrijk is voor hen. Vroeger stonden op het startscherm standaard de kaarten gekoppeld aan de betaalrekeningen. Maar uit de bevraging blijkt dat klanten die bij Argenta beleggen liever hun beleggingen op het startscherm zien dan hun betaalkaarten. Dat hebben we dus aangepast.
- We hebben de app ook meer personaliseerbaar gemaakt. Zo kun je nu rekeningen groeperen en een andere naam geven.
- Je kunt ook makkelijker bijstorten en de evolutie van je investeringen bijhouden. Zo kun je onder andere eenvoudig switchen tussen de weergave van het rendement in procent of euro.

Daarnaast is het belangrijk dat de Argenta-app en Argenta Internetbankieren voor alle Argenta-klanten toegankelijk zijn. Daar blijven we ook in 2024 aan werken. De belangrijkste schermen zetten we geleidelijk aan om naar meer toegankelijke schermen. Wij baseren ons daarvoor op de WCAG-richtlijnen (Web Content Accessibility Guidelines). Sommige kleurcontrasten in onze huisstijl zijn bijvoorbeeld onvoldoende leesbaar voor slechtzienden. Daarom hebben we onder andere knoppen in donkerblauw toegevoegd: die zijn beter zichtbaar voor mensen met kleurenblindheid. Designers houden nu bij het ontwerpen van nieuwe flows al van bij de start rekening met de toegankelijkheid en zichtbaarheid.

Zo zorgen we dat al onze klanten makkelijk hun bankzaken kunnen regelen via de Argenta-app en Argenta Internetbankieren.

Argenta-teams en non-profitorganisaties slaan de handen in elkaar

Voor het tweede jaar op rij nam Argenta deel aan het Connected Learning traject van Engage4. Deze keer zelfs met twee teams van vijf Argenta-medewerkers. In dit traject worden bedrijven uit de profitsector gekoppeld aan organisaties uit de non-profitsector. Medewerkers van het bedrijf zoeken samen met medewerkers van de non-profit organisatie een oplossing voor een concrete uitdaging waarmee die laatste op dat moment worstelt.

De twee Argenta-teams werden gekoppeld aan de organisaties Casa Di Mauro en Blijdorp:

- Casa Di Mauro is een kleinschalige leefboerderij in Kontich die zich inzet voor personen met een handicap.
- Blijdorp biedt vanuit Buggenhout ondersteuning aan kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking.



Zij hebben aan twee projecten gewerkt:

- **De jaarplanning van Casa Di Mauro** - De medewerkers van Casa Di Mauro wilden hun leefboerderij ook in vakanties kunnen openhouden, maar wel met de huidige budgetten en het huidige team. Na een intensieve periode van samenwerken met het Argenta-team kwamen ze uiteindelijk tot een gedetailleerde jaarplanning voor 2024. Alle medewerkers werden efficiënt ingepland zodat de vzw 46 weken in plaats van 37 open kan zijn voor bezoekers.
- **Verbondenheid van de medewerkers van Blijdorp** - Blijdorp wou graag de samenhang van de medewerkers op verschillende locaties bevorderen. In enkele workshops keek het Argenta-team samen met de leefgroepbegeleiders en teamleiders naar wat er goed gaat en wat er nog beter kan in hun samenwerking.

Het Connected Learning traject van Engage4 past bij het DNA van Argenta. Zorgzaam zijn en mensen helpen om weerbaarder te worden, zit in het hart van onze organisatie. Dankzij dit traject kunnen we ons maatschappelijk engagement diversifiëren en onze verantwoordelijkheid opnemen vanuit onze purpose.

Bootcamp voor datatalenten

Bij Argenta word je niet geselecteerd voor een job maar voor een carrière. Zo streven wij naar een duurzame relatie met onze medewerkers. Vorig jaar lanceerde Argenta een nieuw concept als antwoord op de strijd voor dataprofielen in de arbeidsmarkt. Datatalenten kunnen bij Argenta starten met een bootcamp onder begeleiding van ervaren collega's. Ze worden ondergedompeld in een stevige mix van theorie en praktijk rond data, onder begeleiding van een peter of meter en een mentor. Kortom, een diepgaand leertraject, inclusief intensieve coaching.

Hoe ziet het traject eruit?

- Startende dataprofessionals worden niet meteen voor een specifieke job geselecteerd maar voor een volledige dataloopbaan waarin groei en ontwikkeling centraal staan. Ze beginnen met een opleidingsplan op maat en ontvangen het felbegeerde lidmaatschap van de Communities of Practice - dataloopbaan. Hier komen medewerkers samen om hun kennis te verbreden en ervaringen te delen. Ook als ze al enkele jaren op de teller hebben.
- De datatalenten krijgen enkele waardevolle cases voorgeschoteld die ze mogen uitwerken. Zo kunnen ze de opgedane kennis toepassen binnen een specifiek domein en krijgen ze de datafunctie ook in praktijk onder de knie.

- Na het leertraject gaan de datatalenten naar de juiste plek binnen de organisatie. Aan de hand van een kennis- en interessematrix creëren we een opleidingsplan op maat. Elk datatalent wordt in twee tot vier maanden opgeleid om de functie theoretisch onder de knie te krijgen.



Algemeen ontwikkelaanbod data en analyse

Data zijn vandaag onmisbaar. Ze helpen ons om onze klanten beter te leren kennen, om in te schatten wat klanten nodig hebben en beslissingen te nemen waar onze klanten beter van worden. Inzetten op datatalenten en op algemene kennis rond data is dan ook een logische keuze.

We willen heel Argenta datagedreven maken. Het is dan ook belangrijk dat alle medewerkers vertrouwen hebben in data en een basiskunde hebben om ermee te werken. Daarom bieden we ook een uitgebreid ontwikkelaanbod rond data en analyse aan voor alle medewerkers die niet noodzakelijk een datafunctie ambiëren maar wel op verkenning zijn in de datawereld.



Dichtbij en eenvoudig



Argenta staat dicht bij zijn klanten. Eenvoud is daarbij een van onze prioriteiten, ook in ons productaanbod. Voor klanten betekent dit dat zij meer dan ooit centraal staan met een dienstverlening die vertrekt uit hun specifieke behoefte. Hiervoor werden vier proposities gecreëerd, die zich ook vertaald zagen in een interne organisatiekanteling: Gezin en bescherming, Wonen, Vermogen en Ondernemen.

Argenta is sinds 1956 actief in België. Met elkaar, voor de klant, in alle eenvoud. Met ons productaanbod in België willen we de klant bijstaan bij alle aspecten van het beheren van zijn financiën: bankieren, sparen, verzekeren, lenen en beleggen. In België heeft Argenta intussen bijna 1,5 miljoen klanten. 387 kantoren bedienen deze klanten en staan hen bij met raad en daad.

Argenta Nederland begon als een bijkantoor in Antwerpen en is na ruim 25 jaar een vaste speler geworden op de Nederlandse hypotheekmarkt met bijna 300.000 klanten.



Kantorennet

We steunen op onze kantoren om professioneel en persoonlijk advies te geven. Tegelijk ondersteunen we hen daarbij met de nodige opleidingen en andere kennismomenten.

België



BESTE KANTORENNETWERK

Beste kantorennet

Spaargids beloont ons al enkele jaren op rij met de award van 'Beste kantorennet'. Waar Argenta in 2022 nipt de eerste plaats uit de brand kon slepen, is onze voorsprong in 2023 groter. Onze kantoren scoren een prachtige 8,3 op 10 voor hun inzet en expertise. Bovendien haalt Argenta de beste score in alle leeftijds categorieën.

Ondersteuning voor kantoren

Argenta Investment Day 2023

Begin november vond onze tweede Argenta Investment Day plaats in de Koningin Elisabethzaal in Antwerpen. We kozen bewust een locatie naast het Centraal Station zodat kantoren uit het hele land makkelijk met het openbaar vervoer kunnen komen en dus met een minimale CO2-uitstoot.

De dag stond volledig in het teken van beleggen. De fondsbeheerders van Argenta Asset Management vertelden hoe zij het beheer van de beleggingen aanpakken en wat hun visie is. Er waren interessante lezingen en nadien was er tijd om bij te praten met collega's. Tot slot nam een externe gastspreker de deelnemers mee in de boeiende wereld van Newtech en wat dat in de toekomst kan betekenen.

Meer dan 800 medewerkers uit onze kantoren en hoofdzetel vertrokken naar huis met heel wat nieuwe interessante inzichten in de huidige macro-economische omgeving.



Congresdag 2023

Op maandag 18 september 2023 vond onze eerste congresdag plaats in de Zoo van Antwerpen onder het motto: met elkaar, voor onze klanten, in alle eenvoud. We verwelkomden maar liefst 1.100 kantoormedewerkers. Een geslaagde eerste editie dus.

We zorgden voor break-out rooms waar de aanwezigen bepaalde topics en inzichten met elkaar konden delen om de kwaliteit naar de klant toe verder te verhogen. De kracht van een zinvol gesprek, duurzaamheid en klantgerichtheid stonden centraal. Er waren ook workshops rond samenwerken met collega's, de markt van vandaag en morgen, en de ultieme klantbeleving.

Een boeiende dag met inspirerende sessies, en een moment om met elkaar te connecteren.

Nederland

In Nederland werken we samen met 3.446 onafhankelijke adviseurs die de Argenta-hypotheek in hun assortiment hebben. Deze hypotheekadviseurs zijn aangesloten bij een centrale organisatie (franchiseketen of serviceprovider).

Het team Commercie in Nederland is het aanspreekpunt en de sparringpartner voor deze onafhankelijke distributiepartijen. Daarnaast zorgt het team ervoor dat Argenta goed in beeld blijft bij de adviseurs en op de markt.

Bankieren

Argenta biedt drie pakketten (green, silver, gold) aan voor de particulieren, in overeenstemming met de behoeften van de klant, tegen eerlijke, transparante tarieven. Voor de ondernemingen is er het Pro-pakket, dat op eenzelfde eenvoudige basis is opgesteld en tegemoet komt aan de behoeften van de ondernemer.

[Ontdek onze pakketten](#)



Cijfers en realisaties België



Cijfers en realisatie België	2021	2022	2023
Betaalrekeningen	6,70 miljard euro	7,05 miljard euro	6,06 miljard euro
Spaarrekeningen	29,24 miljard euro	30,72 miljard euro	25,27 miljard euro
Termijndeposito's	955 miljoen euro	681 miljoen euro	7,62 miljard euro
Totaal			

Saldo betaalrekeningen

Het saldo op betaalrekeningen daalt in 2023 met 986 miljoen euro van 7,05 naar 6,06 miljard euro. Het is de eerste keer sinds 2007 dat we een daling zien in die tegoeden. Dat is een gevolg van de aanhoudende inflatie en de stijgende spaarrentes. Vroeger deden consumenten vaak geen moeite om geld over te zetten van de betaal- naar de spaarrekening door het lage rendement op spaargeld. Maar de consumptie-uitgaven stijgen en consumenten doen opnieuw meer moeite om geld over te schrijven naar klassieke spaarrekeningen en termijnproducten.

Saldo spaarrekeningen en termijndeposito's

Het saldo op de spaarrekeningen daalt met 5,46 miljard euro: van 30,72 naar 25,27 miljard euro. Deze beweging vond plaats in de periode dat de staatsbon op 1 jaar met fiscaal voordeel wordt aangeboden.

Argenta toonde nog maar eens zijn grote klantenengagement door in die periode een termijnrekening aan te bieden op 1 jaar met hetzelfde nettorendement als de staatsbon. Zo konden we het meeste geld binnen Argenta houden. Naast die uitzonderlijke week waren er in 2023 voor defensieve beleggers opnieuw opportuniteiten om geld tegen interessante voorwaarden vast te zetten. We zien dan ook dat veel klanten in 2023 terug de stap naar termijndeposito's zetten. Daardoor zien we de portefeuille van termijndeposito's stijgen van 681 miljoen eind 2022 naar 7,62 miljard euro.

Cijfers en realisaties bankieren Nederland

Cijfers en realisatie Nederland	2021	2022	2023
Spaarrekeningen	2,12 miljard	2,18 miljard	1,99 miljard
Termijndeposito's	183 miljoen	155 miljoen	613 miljoen
Totaal	2,29 miljard	2,33 miljard	2,59 miljard

De totale Nederlandse spaarportefeuille is met ruim 11% gestegen in 2023. De toename is voornamelijk te danken aan een verhoogde productie van termijndeposito's. Door die groei en de verschuiving van variabel naar vast hebben we eind 2023 613 miljoen aan termijndeposito's in portefeuille. Die groei is te danken aan opeenvolgende renteverhogingen, het daarbij horende prijsbeleid en de succesvolle lancering van een termijndeposito met een looptijd van zes maanden.

De stijging op termijndeposito's volgt deels uit het aantrekken van nieuwe spaargelden en deels uit het omzetten van de internet spaarrekeningen die daarmee ruim 193 miljoen euro daalden.

Duurzaam bankieren

Cijfers en realisaties duurzaam bankieren België



Toegankelijk voor iedereen

Argenta vindt het belangrijk dat klanten hun bankproducten begrijpen en goed kunnen inschatten wat ze nodig hebben om hun financiële gezondheid te verbeteren. Daarom werken we financieel inclusief door toegankelijk te zijn en drempels te verlagen. Dat doen we onder andere door Argenta Internetbankieren en de Argenta-app gratis te laten gebruiken. Zo kunnen al onze klanten eenvoudig hun bankzaken online beheren op een computer, smartphone of ander toestel.

Rekeninguittrekselprinters vervangen door andere oplossingen

Sinds 28 april 2023 kunnen Argenta-klanten hun rekeninguittreksels niet meer afdrukken in hun Argenta-kantoor. Argenta was een van de laatste banken die nog rekeninguittrekselprinters had. De printers werden jaar na jaar minder gebruikt. Daarom besloot Argenta om ze niet te vernieuwen. De klanten die de printers nog gebruikten begeleidden we samen met de kantoren naar alternatieven waarmee ze hun rekeninguittreksels en saldo kunnen blijven nakijken. Klanten die hun rekeninguittreksels toch nog op papier willen, kunnen die thuis afdrukken of tegen een kleine meerkost via de post laten opsturen. Argenta blijft daarmee een van de goedkoopste in de markt.

Klanten die geen toegang hebben tot digitaal bankieren kunnen hun rekeninguittreksels ook gratis maandelijks via de post ontvangen als ze kiezen voor een betalend Silver- of Gold-pakket.

Debetkaarten met Mastercard Debit

In september 2023 begint Argenta nieuwe debetkaarten uit te geven met de betaaldiensten Bancontact en Mastercard Debit. Zo kunnen klanten nu ook buiten Europa hun debetkaart gebruiken in een uitgebreider betaalm netwerk. Argenta maakt de kaarten voortaan ook met gerecycleerd plastic en met een inkeping die klanten met een visuele beperking helpt om de kaart te herkennen. In 2023 worden 300.000 kaarten vernieuwd. De rest van de portefeuille volgt de komende drie jaar. Vanaf 2024 worden ook kredietkaarten op gerecycleerd plastic en met een inkeping uitgegeven.

Maatregelen rond cybersecurity

Ook veiligheid is een belangrijk aspect van duurzaam bankieren. We kunnen de dreiging rond cybersecurity niet helemaal wegnemen, maar wel gemoedsrust creëren door ons te blijven inzetten voor de veiligheid en weerbaarheid van onze klanten. Die beschermingsplicht is ook wettelijk geregeld en Argenta staat, net als de andere Europese banken, onder het strenge toezicht van de regelgever. De maatregelen die we nemen, worden regelmatig geëvalueerd door interne en externe controleorganen.

Het beheer van cyberrisico's was een topprioriteit in 2023 en de roadmap voor IT Security werd verder uitgerold. Onze inspanningen hebben zowel betrekking op het verhogen van waakzaamheid bij onze medewerkers en kantoren, als op het nemen van maatregelen om onze klanten te beschermen.

Maatregelen rond cybersecurity voor medewerkers

- Zo stimuleren we bij onze medewerkers bewustwording en waakzaamheid rond cybersecurity: Met gedragscodes benadrukken we het belang van security awareness en zetten we in op een bedrijfscultuur van integriteit. Alle Argenta-medewerkers onderschrijven deze expliciet in hun arbeidsovereenkomst.
- We testen regelmatig de waakzaamheid van onze medewerkers met phishing-simulatietests.
- Heel het jaar door krijgen medewerkers interactieve e-learnings rond cybersecurity. En eenmaal per jaar volgt iedere medewerker een verplichte training rond security awareness.



Maatregelen om onze klanten beter te beschermen

Zo beschermen we onze klanten:

- We zetten sterk in op sensibilisatie. Dat doen we via diverse awareness campagnes maar ook door het organiseren van infosessies in onze lokale kantoren.
- Er zijn veiligheidsinstellingen beschikbaar in de Argenta-app waarmee de klant zelf zijn daglimiet kan instellen, instantoverschrijvingen kan aan- en uitschakelen, kan nakijken op welke toestellen de app geïnstalleerd is, enzovoort.
- Klanten kunnen op argenta.be een test rond phishing op tweedehandssites doen.

- Klanten kunnen hun debet- of kredietkaart rechtstreeks bij Card Stop blokkeren via de Argenta-app of via de fraudehelpdesk.
- Klanten kunnen 24/7 onze fraudehelpdesk bellen als ze vragen hebben over fraude.
- Slachtoffers van fraude kunnen vanuit de Argenta-app rechtstreeks contact met ons opnemen.

Cijfers en realisaties Nederland

Integratie iDIN in klantenportaal

In Nederland hebben we een klantenportaal waarin klanten hun spaarrekening kunnen beheren. Ze kunnen alleen toegang krijgen tot het portaal als we hun correcte e-mailadres en telefoonnummer hebben. Zijn die gegevens niet correct? Dan moest de klant de juiste gegevens doorgeven via een wijzigingsformulier dat hij moest printen, invullen, ondertekenen en terugsturen. De gegevens werden manueel aangepast in de systemen en pas dan kon de klant een account aanvragen of resetten.

Dankzij de integratie van iDIN in het inlogproces verloopt dat nu veel efficiënter. IDIN is een digitale identificatiemethode. Zo kunnen klanten eenvoudiger en sneller inloggen en zijn er geen papieren wijzigingsformulieren meer nodig om contactgegevens te laten aanpassen. Een duurzame keuze dus.



Verzekeren

Ook in 2023 staat Argenta altijd klaar om klanten te beschermen tegen allerlei risico's binnen de gezinssfeer, hun woonst of hun mobiliteit. Argenta Assuranties biedt enerzijds schade- en gezondheidsverzekeringen aan: auto- brand- en familiale verzekering en beheert nog een portefeuille hospitalisatieverzekeringen. Daarnaast worden ook levensverzekeringen aangeboden, hetzij ter bescherming bij een krediet (schuldsaldoverzekering), hetzij als een spaar- of beleggingsformule.

[Lees alles over onze verzekeringsproducten](#)



Aanvraag en verwerking

Klanten kunnen een verzekering afsluiten via hun Argenta-kantoor in de buurt. Aanvragen voor nieuwe polissen of mutaties voor bestaande polissen verwerken we zoveel mogelijk geautomatiseerd. 'STP' (Straight Through Processing) noemen we dat. Zo heeft de klant heel snel een verzekeringsvoorstel op maat.

In 2023 wordt meer dan 75 % van de verzekeringsaanvragen STP behandeld. Het doel is om dat percentage de komende jaren verder te laten stijgen.

Optimalisatie van de service

In 2023 doet Argenta heel wat investeringen om verzekeringsklanten nog beter voort te helpen. Bijvoorbeeld:

- Ontzorgen via [schadeherstel in natura in geval van een brandverzekering](#)
- Vereenvoudigen dankzij digitale schadeaanvragen en documenten beschikbaar te stellen in de app
- Verbeteren van de brandverzekeringsvoorwaarden
- [Duurzaam herstellen van schade](#) volgens de nieuwste energienormen in geval van de module comfort bij een brandverzekering
- Ook voor de digitale medische acceptatie hebben we verbeteringen doorgevoerd om het onze klanten makkelijker te maken. In bepaalde verzekeringsdossiers moeten klanten een vragenlijst invullen op het klantenportaal voor digitale medische acceptatie. Sommige klanten hebben daar hulp bij nodig. Daarom hebben we de handleiding geïntegreerd in de helpfunctie in het klantenportaal. Ze wordt nu ook toegevoegd in de mail waarmee klanten uitgenodigd worden om zich te registreren op het klantenportaal. Vroeger was de handleiding alleen beschikbaar voor kantoren en moesten de kantoren deze zelf meegeven aan hun klanten.

Cijfers en realisaties

+ 9,2%

Premievolume in 2023

Het premievolume op 31 december stijgt met 15 miljoen euro (+ 9,2 %) tot 179 miljoen euro globaal incasso. Het incasso wordt gevormd door autoverzekering, brandverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, rechtsbijstandverzekering en de hospitalisatieverzekering.

500.000

Schadeverzekeringen in 2023

Meer dan 500.000 schadeverzekeringen zijn bij Argenta in goede handen, want onze bank-verzekeraars zijn pas gerust als onze verzekeringsklanten gerust zijn.

+ 32.600

Levensverzekeringen in 2023

13.000 daarvan zijn schuldsaldoverzekeringen die in het kader van hypothecaire leningen werden afgesloten. Daarnaast zijn ook 19.000 nieuwe beleggingsverzekeringen opgemaakt.

+ 239 miljoen euro

tak 21-verzekeringen in 2023 (premie-incasso)

Daarnaast wordt er op 1 januari 2023 ook 355 miljoen euro (uit einde interestvoetwaarborgtermijn) herbelegd in Argenta Life Plan tak 21.

+ 140 miljoen euro

tak 23-verzekeringen in 2023 (premie-incasso)

Daarnaast werd vanuit tak-21 nog 53,4 miljoen euro overgedragen naar tak-23.

Duurzaam verzekeren

Nieuwe service ‘Zorgeloos Hersteld’

Klanten ontzorgen was ook in 2023 een belangrijk doel. Zo startte Argenta in december 2022 met de service Zorgeloos Hersteld, in samenwerking met Homeras. Daarbij laat de klant de herstelling van de schade en de betaling van die herstelling rechtstreeks door Argenta en Homeras regelen in geval van een brandverzekering bij Argenta. Concreet gaat het dan om herstellingen in geval van waterschade, lekdetectie, glasbreuk, storm- en diefstal gerelateerde schade. De lancering van deze nieuwe service was een groot succes: maar liefst 17 % van al onze brandschadedossiers verloopt vandaag via Zorgeloos Hersteld. Klanten zijn heel tevreden over deze service dus Argenta wil dat percentage de komende jaren verder optrekken.

Duurzame keuzes bij grote schadedossiers

Daarnaast stellen we duurzaamheid voorop wanneer we als verzekeraar tussenkomen in grote schadedossiers. Als de woning van een klant bijvoorbeeld volledig vernield wordt, kan hij deze volledig heropbouwen dankzij zijn brandverzekering. Afhankelijk van de leeftijd van de woning is de kans groot dat de overheid intussen nieuwe en strengere bouwnormen heeft opgelegd. Daar hangt vaak een stevig prijskaartje aan vast. Denk bijvoorbeeld aan regenwaterputten, isolatienormen of vereisten op het vlak van hernieuwbare energie. Dankzij de Comfortmodule van de verzekering Verzekerd Wonen en Verzekerd Wonen+ is de klant automatisch verzekerd voor die bijkomende kosten.

Beleggen

Wie belegt bij Argenta, kiest uit een volledig en veelzijdig beleggingsaanbod dat tegelijk eenvoudig en transparant is. Klanten beleggen in een van de vijf Argenta-kernfondsen, in lijn met hun risicoprofiel en behoeften. Ze kunnen daarnaast volgens hun voorkeuren accentfondsen toevoegen.

[Ontdek onze beleggingsaanpak](#)



De kernfondsen zetten in op langetermijnthema's binnen een duurzaam kader. Klanten kunnen daarnaast in functie van hun voorkeuren accenten toevoegen binnen verschillende thema's, sectoren of activaklassen. Ze kunnen ook kiezen voor 100 % duurzame accentfondsen. Voor alle Argenta-beleggingsfondsen bestaat er via Argenta Life Plan ook een tak 23-tegenhanger voor klanten die een verzekering willen afsluiten.

Cijfers en realisaties



Bruto realisatie in niet-fiscale beleggingsfondsen en -verzekeringen

1,07
miljard euro in 2023

2023 is een wisselvallig beursjaar. Pas in november en december zijn de rendementen gemaakt, na de beslissing van de Fed om de beleidsrente niet verder te verhogen. De maanden voordien gaan gepaard met onzekerheid rond onder andere rente en recessie.

Evolutie fiscaal beleggingsaanbod

- Klanten investeren 260 miljoen euro in pensioen- en langetermijnsparfondsen in 2023.
- Voor de pensioensparfondsen ARPE (defensief) ligt dit in lijn met 2022. De totale bruto realisatie (inclusief transfers) van 255 miljoen euro is zelfs hoger dan de 240 miljoen van vorig jaar.
- De totale portefeuille onder beheer bedraagt eind 2023 3,07 miljard euro.
- In 2023 wordt ook tak 23 Long Term gelanceerd als beleggingsoptie in Argenta-Flexx langetermijnsparen. Daaruit volgen al meteen 3.812 nieuwe contracten voor een bedrag van 5 miljoen euro. Daarnaast werd er voor ongeveer 3 miljoen geswitcht vanuit Tak21 en werden er ook reserves toegekend (zoals bijvoorbeeld evolutie van het rendement), waardoor de reserve in Tak23 Long Term nu 8,5 miljoen bedraagt.

Evolutie productiecijfers

Onzekerheid rond onder andere de rente en de recessie heeft een impact op onze beleggingsklanten. Vanaf april vertraagt de productie, wat samenvalt met de herontdekking van vastrentende producten op relatief korte looptijden. De maanden daarna blijven we lichtjes groeien. De totale productie komt uiteindelijk uit op 1,07 miljard euro.

Gelden onder beheer

Op 31 december 2023 heeft Argenta Asset Management en Arvestar Asset Management 14,9 miljard euro onder beheer. Dat is het gevolg van de positieve nettoproductie en de heropleving van de beurzen in de laatste maanden. Doordat de vroegere partnerfondsen succesvol zijn omgezet, dalen daar de gelden onder beheer verder tot 128 miljoen euro.

Kern- en accentfondsen

Binnen Argenta Portfolio zien we vanuit de grootste instroom in Argenta Portfolio Neutral (50 % van de productie) gevolgd door Argenta Portfolio Dynamic (30 %) en Argenta Portfolio Defensive (11 %). Voor de verzekeringsfondsen zien we dezelfde verhoudingen. Ook binnen de thematische en duurzame fondsen zijn er geen verschuivingen. De grootste instroom is er bij Next Gen Technology en Responsible Utilities.

Argenta Invest Plan

Sinds enkele jaren kunnen Argenta-klanten automatisch kleinere bedragen (vanaf 25 euro) beleggen via het Argenta Invest Plan (AIP). Net als de voorbije jaren worden er in 2023 weer heel wat AIP's geopend: gemiddeld 1.700 per maand, waarvan 40 % digitaal via de Argenta-app. Alle AIP's samen zijn ondertussen goed voor een gemiddelde maandelijkse instroom van meer dan 9 miljoen euro.

Duurzaam beleggen

Argenta gaat 2023 in met uitsluitend duurzame beleggingsfondsen in het beleggingsaanbod. We leggen onze fondsen minimum duurzaamheidsgrenzen op, die we ruim overschrijden. Zo besteden we aandacht aan de maatschappelijke impact van elke belegde euro.



In het beleggingsbeleid van Argenta is al jarenlang geen plaats voor onethische investeringen:

- Voor al onze beleggingsfondsen geldt een strenge uitsluitingslijst met controversiële en onethische bedrijven waarin niet geïnvesteerd mag worden.
- Daarnaast kunnen klanten kiezen voor 100 % duurzame accentfondsen, de zogenoemde Argenta Responsible fondsen.
- Argenta hanteert het wettelijk rapporteringskader zoals gedefinieerd door de Sustainability Financial Disclosure Regulation (SFDR). Aan de hand van dat gestandaardiseerde kader kunnen klanten het duurzaamheidsbeleid van financiële instellingen evalueren en vergelijken. Zo maken ze bewuste keuzes.

Cijfers en realisaties

- Sinds 2023 zijn al onze fondsen duurzaam, zoals gedefinieerd in de Sustainability Financial Disclosure Regulation (SFDR).
- In totaal wordt in 2023 7,5 miljard euro geïnvesteerd met duurzame doelstellingen. Dat betekent dat het geld geïnvesteerd wordt in aandelen en obligaties van emittenten die duurzaam zijn. De meest duurzame fondsen, de zogenaamde artikel 9-fondsen, hebben eind 2023 947 miljoen euro assets under management. Het gaat om de fondsen Argenta Fund Responsible Growth, Responsible Growth Defensive, Responsible Materials, Responsible Utilities.
- Argenta Asset Management doet voor 100 miljoen euro nieuwe investeringen in Green Bonds.
- Argenta Asset Management kiest voor proxy voting en kiest daarbij expliciet en weloverwogen voor het duurzame stembeleid van Institutional Shareholder Services (ISS). Dat richt zich niet alleen op de gebruikelijke governance-onderwerpen, maar ook op ecologische en maatschappelijke waarden. In 2023 hebben de fondsen (hun vertegenwoordigers) voor het eerst gestemd in 1664 Algemene Vergaderingen (AV) bij 575 vennootschappen in totaal.
- Klanten worden beter geïnformeerd over de negatieve én de positieve impact van hun beleggingen op het milieu en de maatschappij. We willen hen in de toekomst ook beter informeren over welke activiteiten ecologisch duurzaam zijn volgens de Europese Taxonomy-definitie.

Onze duurzame beleggingsaanpak

Focus op duurzame doelstellingen

2023 staat sterk in het teken van transparantie op basis van het nieuwe wetgevende rapporteringskader voor duurzaamheid, het Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR). Die wetgeving onderscheidt drie belangrijke fondscategorieën:

- Artikel 9 omvat fondsen met een duurzame doelstelling.
- Artikel 8 omvat fondsen met duurzaamheidskenmerken.
- Artikel 6 omvat fondsen zonder duurzaamheidskenmerken of zonder duurzame doelstelling.

Alle Argenta-beleggingsfondsen zijn duurzaam. Ze zijn geclassificeerd onder artikel 8 of artikel 9 zoals gedefinieerd door de SFDR. Dankzij duidelijke definities van duurzaamheid kunnen beleggers beter keuzes maken. Argenta Asset Management ondersteunt zijn klanten daarbij met een [uitgebreide rapportering](#).

Minimale duurzaamheidsgraad 20 %

Argenta wil nog meer de klemtoon leggen op de positieve bijdrage van de beleggingspropositie door een minimale duurzaamheidsgraad van 20 % aan te houden. Enerzijds kiezen we daarbij voor de ‘Best-in-Class’-benadering in het kader van ESG (Environmental, Social & Governance). Anderzijds stimuleren we de positieve bijdrage van beleggingen door de focus te leggen op duurzame doelstellingen van de activiteiten:

- We meten de specifieke bijdrage tot de duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties (Sustainable Development Goals of SDG's).
- We investeren doelgericht in ecologisch duurzame activiteiten, zoals bepaald door het Europese taxonomie kader. Dat wetgevend kader is nog volop in ontwikkeling, maar de fondsbeheerders volgen het wel al op.

Voor alle fondsen past Argenta minimale duurzaamheidscriteria toe:

- Elk artikel 8-beleggingsproduct in ons aanbod investeert voor minimaal 20 % in duurzame beleggingen. We benoemen die producten dan ook als ‘SFDR artikel 8+’. ‘8+’ omdat ze naast de duurzaamheidskenmerken ook duurzame doelstellingen nastreven voor minimaal 20 %.
- Voor de artikel 9-fondsen leggen we de lat hoger. Die hebben een minimale duurzaamheidsgraad van 80 %. Het deel dat we als niet-duurzaam beschouwen kan maximaal 20 % zijn en het kan alleen gaan om niet-geactiveerde assets (cash en cash equivalenten).

De tabel hieronder geeft een overzicht van de duurzaamheidsgraad van de fondsen en de mate waarin ecologische of sociale activiteiten ondersteund worden.

	SFDR Classification	Sust Invst 31/12/2023
Accentfondsen		
Argenta Fund - Responsible Growth Fund	Art. 9	99,42 %
Argenta Fund - Responsible Growth Fund Defensief	Art. 9	98,87 %
Argenta Fund - Responsible Utilities	Art. 9	99,74 %
Argenta Fund - Responsible Materials	Art. 9	99,36 %
Argenta Fund - Finance Dynamic	Art. 8	42,11 %
Argenta Fund - Lifestyle Dynamic	Art. 8	28,97 %
Argenta Fund - Next-Gen Technology	Art. 8	42,39 %
Argenta Fund - Longer Life	Art. 8	78,80 %
Argenta Fund - Longer Life Dynamic	Art. 8	62,81 %
Argenta Fund - Global Thematic	Art. 8	51,81 %
Argenta Fund - Global Thematic Defensive	Art. 8	72,39 %
Kernfondsen		
Argenta Portfolio - Very Defensive	Art. 8	68,73%
Argenta Portfolio - Defensive	Art. 8	61,52%
Argenta Portfolio - Neutral	Art. 8	57,69%
Argenta Portfolio - Dynamic	Art. 8	51,75%
Argenta Portfolio - Dynamic Growth	Art. 8	42,17%

Verbetering klantbeleving

In 2023 zetten we heel wat stappen om de klantbeleving verder te optimaliseren.

Nieuw design beleggingsschermen app

We passen het design van de beleggingsschermen in de Argenta-app aan. We beantwoorden daarmee de verwachtingen van onze beleggers om in een oogopslag hun beleggingen te zien en via enkele kliks meer uitgebreide informatie. Daarbij voegen we een aantal parameters toe die de klant nog meer inzicht geven in zijn beleggingen. Klanten krijgen nu ook meer inzicht in hun beleggingsfondsen door via de app de infofiche van het beleggingsfonds te raadplegen.

Portefeuilleoverzicht beleggen

In juni 2023 lanceren we het portefeuilleoverzicht beleggen. Het gaat om een visueel aantrekkelijk overzicht van alle bank-, levensverzekerings- en fiscale producten, aangevuld met bedragen en rendementen. Zo hebben klanten een duidelijk beeld van de situatie van hun portefeuille. Ze kunnen nu voor hun beleggingsproducten het totaalrendement en het rendement sinds 1 januari zien. Voor de fiscale producten zien ze het gestorte bedrag en de ruimte die ze nog hebben tot het fiscale maximum. Dit uitgebreid en uniform overzicht ondersteunt ook de klantbeleving op kantoor. Het wordt in 2023 meer dan 19.000 keer gebruikt door kantoren: gemiddeld worden er ongeveer 350 overzichten per dag bekeken en in het laatste kwartaal zelfs uitschieters tot bijna 800 per dag.

Automatisch proces voor verzekeringsfondsen

In de zomer van 2023 is het STP-proces (STP = Straight Through Processing = automatische verwerking) voor verzekeringsfondsen in de kantoren gelanceerd. In 2022 deden we dat al voor de bancaire fondsen. 'STP' betekent dat opdrachten automatisch verwerkt kunnen worden zonder menselijke tussenkomst. Vroeger moesten de transactienummers nog ingegeven worden, maar dankzij STP worden orders automatisch uitgevoerd. In november wordt STP ook ingevoerd voor de beleggingsportefeuille Argenta Life Plan en Argenta-Flexx. Dat maakt het proces makkelijker voor onze kantoren en de kans op menselijke fouten vermindert.

Snellere afhandeling transfers pensioensparen

We verbeteren onze service rond inkomende transfers voor pensioensparen aanzienlijk. Met de lancering van een automatisch proces worden die transfers nu veel sneller afgehandeld. Ook de historiek van de vroegere stortingen kan veel sneller geüpdatet worden.

Lenen

Kredietverlening blijft de kern van het Argenta-aanbod. Argenta vervult als bank een maatschappelijke rol in het kader van de klimaatdoelstellingen 2050 en ter ondersteuning van gezinnen en particulieren in hun woonbehoefte. Duurzaam wonen en duurzame mobiliteit worden steeds belangrijker voor onze klanten. Ze geven daarbij de voorkeur aan een persoonlijke aanpak op maat via onze lokale kantoorhouders.

[Ontdek onze leningen](#)

Cijfers en realisaties België



22.867

kredieten aan Belgische gezinnen in 2023

11.341 hypothecaire kredieten

11.526 consumentenkredieten

Hypotheken

Het aantal hypothecaire kredieten daalt met 37 % ten opzichte van 2022. Dat is het gevolg van de sterk stijgende rente-evolucie, waardoor de kredietaanvraag in de hele Belgische markt sterk terugvalt

We stimuleren onze kantoorhouders om in ieder klantgesprek renovatie en duurzaamheid ter sprake te brengen. We focussen daarbij op het belang van energiezuinige renovaties, de financiële impact daarvan voor de klant en de verschillende financieringsmogelijkheden die Argenta aanbiedt.

In 2023 realiseert Argenta voor een bedrag van 1,9 miljard euro aan woonkredieten, waarvan maar 29 miljoen euro interne herfinanciering. Dat cijfer ligt 42 % lager dan in 2022. De rentestijgingen en de algemene economische situatie zorgden duidelijk voor een afkoeling van de vastgoedmarkt met een daling van het aantal vastgoedtransacties t.o.v. 2022.

In 2023 is het marktaandeel van Argenta 5,9 % voor de productie van woonkredieten. Dat is een afname van 0,7 % ten opzichte van 2022. De portefeuille woonkredieten groeit in 2023 in lijn met de markt. De groei bedraagt 2,1 % ten opzichte van een marktgroei van 2,3 %. In absolute cijfers betekent dat een groei van 383 miljoen euro en eind 2023 een portefeuille woonkredieten van 18,27 miljard euro. Het portefeuille marktaandeel blijft stabiel op 6,6 %.

Leningen op afbetaling

Het aantal klanten dat kiest voor een consumentenkrediet blijft hetzelfde als in 2022. De vraag naar de financiering voor (duurzame) renovaties blijft hoog. Argenta realiseert in 2023 voor ongeveer 182 miljoen euro aan leningen op afbetaling. Dat ligt in dezelfde lijn als in 2022. De volledige portefeuille neemt verder toe met 11 % tot zo'n 427 miljoen euro.

Cijfers en realisaties Nederland



8.752

gezinnen geholpen met een financieringsbehoefte in 2023

Argenta Nederland zet van oudsher voornamelijk in op woonkredieten. Dat is in 2023 niet anders.

We helpen in 2023 8.752- bijna 9000 gezinnen om een nieuwe woning te kopen, hun bestaande hypotheek te herfinancieren of een verbetering van hun woning te financieren.

Argenta Nederland verstrekt daarmee 2,68 miljard euro aan woonkredieten. De hypotheekproductie is in 2023 redelijk gelijkmatig over het jaar heen verdeeld. Ons aandeel in NHG-hypotheek (NHG = Nationale Hypotheek Garantie) is aanzienlijk hoger dan verwacht: ruim 50 % is NHG. De portefeuille van de bank stijgt door de nieuwe productie naar 20,61 miljard (inclusief bouwdepots). Het portefeuille marktaandeel stijgt hiermee van 2,5 % naar 2,6 % (per september 2023).

Duurzaam lenen

Algemene inzichten

Duurzaam wonen wordt steeds belangrijker voor onze klanten:

- We zien een groeiende interesse voor panden met een energielabel A en B. 36 % van het kredietvolume gaat naar de financiering van dergelijke panden. Dat is een stijging tegenover de vorige jaren.
- Ook de vraag naar bestaande, minder duurzame panden om te renoveren stijgt. 60 % van de gefinancierde renovaties waren renovaties met een duurzaam karakter zoals isolatie, zonnepanelen of energiezuinige verwarming. We verwachten dat het aandeel renovaties de komende jaren alleen maar zal toenemen door de klimaatdoelstellingen van de Belgische overheden.

Ook op het vlak van mobiliteit kiezen al 4 op de 10 klanten voor een duurzame oplossing zoals een hybride of elektrisch voertuig of een elektrische fiets. Met 'duurzaam' bedoelen we voertuigen met een maximale CO₂-uitstoot van 50 gram per kilometer (in lijn met de Taxonomy-regelgeving).

Algemene inzichten rond mobiliteitsleningen

Cijfers financiering duurzame voertuigen

- Elk jaar stijgt de vraag naar financieringen voor duurzame voertuigen. In 2023 gaat 36 % van het gefinancierde volume naar elektrische en hybride voertuigen met een beperkte CO₂-uitstoot.



- Klanten lenen in 2023 gemiddeld 10.363 euro meer voor de aankoop van een hybride of elektrisch voertuig dan voor de aankoop van een klassiek voertuig: 19.951 euro voor een klassiek voertuig en 30.314 euro voor een duurzaam voertuig. Voor de klassieke voertuigen is dat een gelijkaardig bedrag als in 2022, voor duurzame voertuigen is dat 3.300 euro meer dan in 2022.

- Klanten die in 2023 een duurzaam nieuw voertuig kopen, zijn gemiddeld 47 jaar. Ook steeds meer klanten jonger dan 35 jaar vinden hun weg naar financieringen voor hybride en elektrische voertuigen, hoewel die meer kosten dan klassieke

voertuigen. We zien in die leeftijdscategorie een toename van 7 %. Bijna een vierde van de klanten die een financiering aangaan voor een hybride of elektrisch voertuig is jonger dan 35 jaar.

- Klanten die lenen voor een klassiek voertuig op fossiele brandstoffen zijn gemiddeld 46 jaar (net als in 2022). 27 % is jonger dan 35 jaar.

Cijfers financiering (elektrische) fietsen

- De vraag naar financiering voor (elektrische) fietsen daalt met 40 %. Dat heeft te maken met de rente, die gemiddeld hoger ligt dan in 2022.
- Klanten lenen gemiddeld 3.758 euro om een (elektrische) fiets te kopen. Dat is hetzelfde bedrag als in 2022.
- Klanten die kiezen voor een fietslening zijn gemiddeld 46 jaar. 23 % is jonger dan 35 jaar.

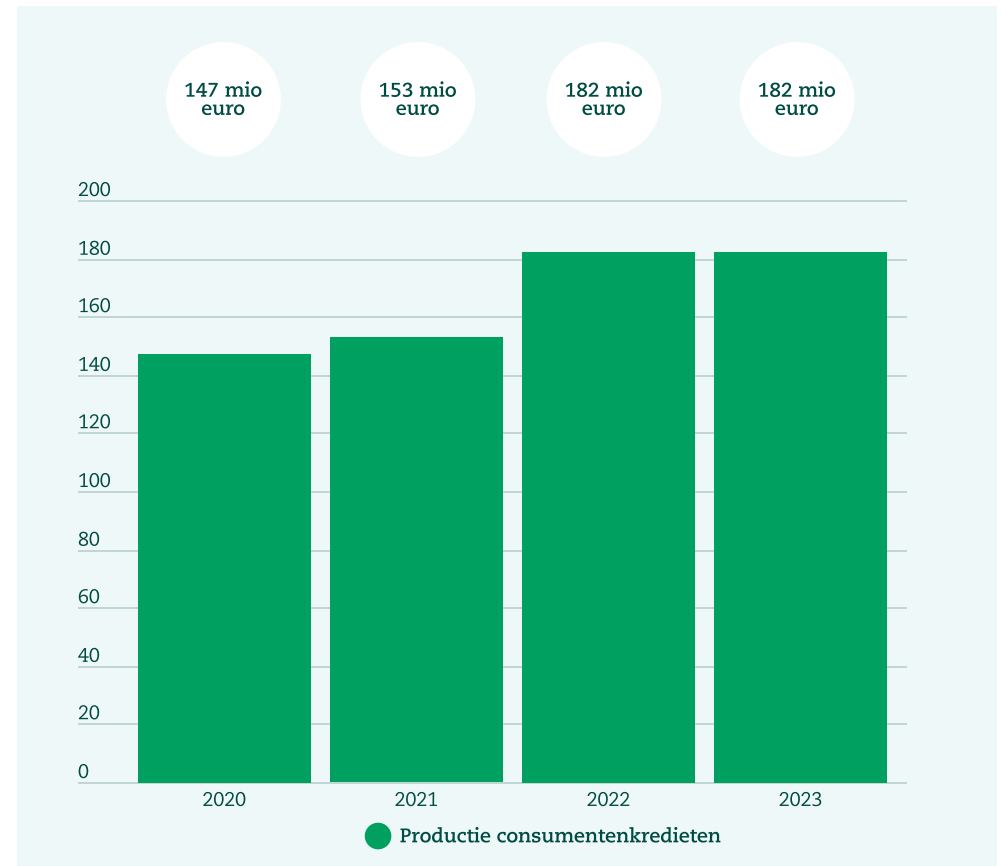
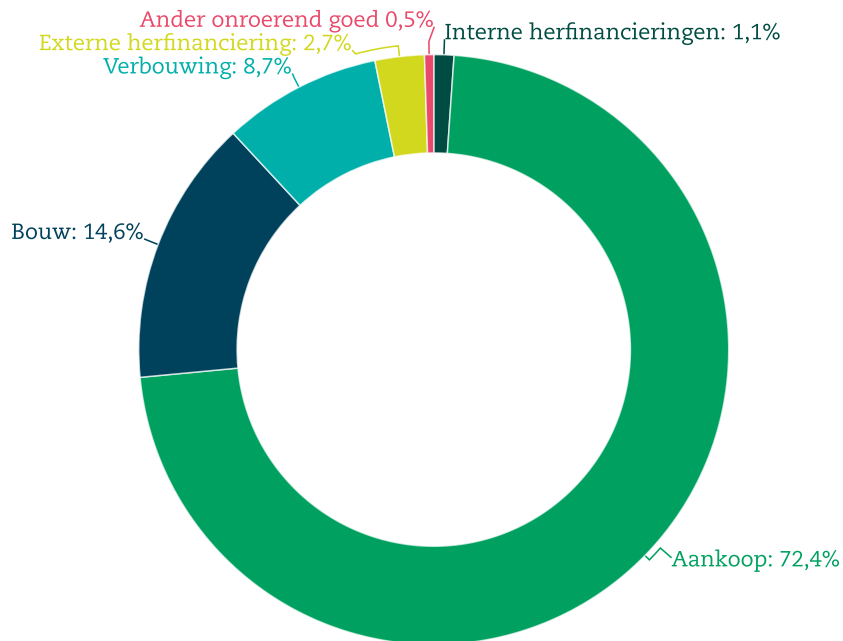


Productie consumentenkredieten



182
miljoen euro leningen
op afbetaling in 2023

Waarvoor lenen onze klanten?



Cijfers en realisaties duurzaam lenen België

We stimuleren onze kantoorhouders om in ieder klantgesprek renovatie en duurzaamheid ter sprake te brengen. We focussen daarbij op het belang van energiezuinige renovaties, de financiële impact daarvan voor de klant en de verschillende financieringsmogelijkheden die Argenta aanbiedt. We zetten in 2023 belangrijke stappen om daarbij eenvoudiger en efficiënter te werken:

- We verbeteren voortdurend de systemen en processen, waardoor de doorlooptijd van kredietbeslissingen verkort is. Zo evolueren we verder in het geautomatiseerd beslissen van hypotheek en consumentenkredieten:
 - De bestaande automatische processen worden verfijnd en geoptimaliseerd. Zo wordt een deel van de vervroegde terugbetalingen nu ook automatisch verwerkt.
 - In 2022 verbeterden we het proces rond het behandelen van niet-contractuele wijzigingen (mutaties). Die verbeteringen werpen in 2023 hun vruchten af. Er zijn aanzienlijk meer mutatieaanvragen, onder andere door het stijgende renteklimaat, maar Argenta slaagt erin om de doorlooptijd van een mutatieaanvraag tot aan de beslissing te halveren van tien naar vijf bankwerkdagen.
 - Meer kantoren krijgen toegang tot het proces van geautomatiseerd beslissen.
- We zetten verder in op het capteren van EPC-data en certificaten van panden voor onze kredietportefeuille. Zo krijgen we een beeld van de duurzaamheid van onze volledige kredietportefeuille.
- We zetten voorbereidende stappen om klanten en kantoren een beter zicht te geven op de impact van renovaties en klanten beter te ondersteunen bij het kiezen van een financiering voor duurzame renovaties.
- Net als de voorbije jaren nemen we onze verantwoordelijkheid op om gezinnen met financiële moeilijkheden te helpen. Met het curatief beheer kiezen we voor een persoonlijke aanpak en benadering om een oplossing aan te reiken voor deze klanten en tegelijkertijd het risico voor de bank tot een minimum te beperken. Daarnaast blijven we de 'Early Warning Signals' verfijnen zodat we proactief kredietrisicosignalen kunnen detecteren.

Cijfers en realisaties duurzaam lenen Nederland

- Met de Argenta Hypotheekcheck helpen we klanten om zicht te krijgen op de betaalbaarheid van hun hypotheek op belangrijke momenten zoals pensioen of het einde van de belastingaftrek.
- We informeren hypotheekklanten algemeen over mogelijkheden om hun woning te verduurzamen en over de financiering daarvan.
- Voor onze grootste distributiepartner en Nederlandse marktleider 'De Hypotheker' lanceren we de 'fast lane': een versneld acceptatieproces waarbij we de klant binnen 24 uur een finale beslissing geven. Hierdoor hebben klanten sneller zekerheid over hun hypotheekaanvraag.





Focus op duurzaamheid

Een onvoorspelbare wereld

We leven in een wereld die onvoorspelbaar is en zal blijven. Voor de financiële sector ligt de lat alsmaar hoger: meer wettelijke vereisten, meer nood aan transparantie en hogere verwachtingen van klanten, medewerkers, investeerders en de regelgever. Het veranderende klimaat stelt financiële instellingen voor grote uitdagingen, waardoor de nood aan een adequaat duurzaamheids- en klimaatbeleid steeds groter wordt.

Ook voor onze klanten gaat de transitie naar een klimaatneutrale samenleving met veel uitdagingen gepaard. De wereld om ons heen wordt steeds minder voorspelbaar. Daarom staat het belang van een sociaal rechtvaardige transitie en de ondersteuning van onze klanten de komende jaren centraal in het duurzaamheidsactieplan. Eenvoud is daarbij de sleutel om onze ambities waar te maken.



Onze duurzaamheidsambities

In een onvoorspelbare wereld doet Argenta wat in de financiële sector uitzonderlijk is: op een door en door verantwoorde manier, samen met de aandeelhouders, zorgen voor klanten, medewerkers, kantoren en de maatschappij, zodat zij sterker staan om de financiële uitdagingen in die onvoorspelbare wereld aan te gaan.

- Argenta wil bijdragen aan het grotere geheel om zo zinvol, duurzaam en waardevol om te gaan met de wereld. Dat doen we door volop in te zetten op de drie pijlers of ESG-dimensies van duurzaamheid: ecologie (E), maatschappij (S voor 'social'), goed bestuur en verantwoord ondernemerschap (G voor 'governance').
- De concrete stappen waarmee we doelgericht impact willen maken, staan in het duurzaamheidsactieplan. Het duurzaamheidsactieplan 2020-2023 liep in 2023 af. Het nieuwe duurzaamheidsactieplan 2024-2027 is in opmaak en wordt in de eerste jaarhelft van 2024 ter validatie voorgelegd aan de raad van bestuur. [Meer over de realisaties van het actieplan 2020-2023](#)
- Onze duurzaamheidsambities zijn opgenomen in het Handvest Duurzaamheid en vormen het fundament van het duurzaamheidsbeleid.
- De duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) van de Verenigde Naties vormen een algemeen referentiekader om over onze impact te rapporteren. Argenta focust op de vijf SDG's waarmee we de grootste impact kunnen maken. Onze ambities bundelen we in de drie pijlers of ESG-dimensies van duurzaamheid.



Bankieren en verzekeren moet geen bomen kosten

Argenta wil bijdragen aan de transitie naar een klimaatneutrale samenleving door bewust om te gaan met kapitaalstromen en bedrijfsactiviteiten. We zetten in op een lagere voetafdruk van de activiteiten op de hoofdzetel. Ook via het productaanbod willen we onze impact stelselmatig verlagen tegen 2050, in lijn met de klimaatdoelstellingen van Parijs. Daarom gaan we bijvoorbeeld voor een duurzaam woonaanbod voor onze klanten en kiezen we om een positieve impact te maken via onze beleggingen en investeringsportefeuilles. (SDG 13)



Dichtbij en eenvoudig

Argenta wil financieel en digitaal inclusief zijn. We focussen op sociale vraagstukken zoals gelijkwaardigheid, inclusie, toegankelijkheid en veiligheid:

- We maken bankieren en verzekeren laagdrempelig voor onze klanten met een eenvoudig aanbod.
- We willen elk jaar meer klanten kunnen bereiken en het gebruik van de Argenta-app verder stimuleren.
- We zetten in op eenvoudige en veilige dienstverlening. (SDG 12)

Argenta wil ook dichtbij zijn, bij medewerkers en klanten. Want hun engagement maakt onze organisatie sterk. Door zorg te dragen voor hen bouwen we aan een langetermijnrelatie. We streven dan ook naar een klanten-NPS van 50 en willen dat minstens 80 % van onze medewerkers geëngageerd is. (SDG 8)



Ethiek en integriteit als leidraad

Duurzaamheid maakt fundamenteel deel uit van waar Argenta voor staat, wat het doet en hoe het dat doet. Het is onlosmakelijk verbonden met ethiek en integriteit. We passen die principes toe in hoe we handelen tegenover onze klanten, medewerkers en de maatschappij:

- Als financiële instelling kunnen we een verschil maken via de geldstromen die we voor onze klanten beheren. Daarom biedt Argenta duurzame beleggingen aan voor klanten conform de wettelijke vereisten. Zo zetten we het geld van onze klanten verantwoord in en genereren we een positieve impact voor de maatschappij.
- Argenta verwacht van al zijn partners en leveranciers dat ze dezelfde duurzaamheidsprincipes onderschrijven. (SDG 11, 12)
- Argenta zet ook sterk in op integriteit bij de medewerkers en op cybersecurity voor klanten en medewerkers. (SDG 16)

Milieu

Bankieren en verzekeren moet geen bomen kosten

We leven in een wereld die onvoorspelbaar is. De opwarming van de aarde is een feit. We zien een constante stijging van de temperatuur en extreme weersomstandigheden. Dat heeft gevolgen voor de natuur en de biodiversiteit, en voor ons als mens op het vlak van gelijkheid, inclusie en welzijn.



Argenta wil deel uitmaken van de oplossing om het tij te doen keren. We willen bijdragen aan de transitie naar een klimaatneutrale samenleving door bewust om te gaan met de impact van onze bedrijfsactiviteiten en onze kapitaalstromen.

Daarvoor moeten we de ecologische voetafdruk van onze operationele activiteiten en onze businessactiviteiten stelselmatig verlagen tegen 2050. Dat ligt in lijn met de klimaatdoelstellingen van Parijs om de opwarming van de aarde tot 1,5°C te beperken.

Een goed klimaatbeleid begint bij onszelf

Argenta wil de ecologische voetafdruk van de operationele activiteiten van de hoofdzetel in België en de kantoren in Nederland en Luxemburg tegen 2023 met

50 % verlagen ten opzichte van de beginmetingen in 2017. Tegen 2030 wil Argenta klimaatneutraal zijn. Een ambitie die wordt gesteund door het management en de raad van bestuur.

De doelstelling voor 2023 werd echter niet gehaald, door een stijging van de scope 2 emissies, en meer in bijzonder door een tijdelijke stijging van de uitstoot van het elektriciteitsverbruik in 2023. Deze stijging is het gevolg van het feit dat er geen groene stroom werd afgenomen in 2023.

Argenta ondernam inmiddels actie en sloot een nieuw energiecontract voor 100% groene stroom af voor de periode 2024-2026. De uitstoot voor elektriciteitsverbruik zal vanaf 2024 opnieuw koolstofvrij zijn.

Desondanks kunnen we voor de andere uitstootposten wel een positieve evolutie optekenen.

We ondernamen de afgelopen jaren actie om onze uitstoot te verminderen:

- We renoveerden onze hoofdzetel ingrijpend tot een duurzaam, energie-efficiënt kantoorgebouw. We wekken onze eigen energie op via geothermie en zonnepanelen.
- We trekken met volle overtuiging de kaart van duurzame mobiliteit. We denken daarbij in de eerste plaats aan het woon-werkverkeer van Argenta-medewerkers, maar ook aan manieren om de verplaatsingen tijdens de werkdag te beperken en aan de bereikbaarheid voor bezoekers. Zo vergoeden we medewerkers die met het openbaar vervoer, met de fiets of te voet naar het werk komen. Dankzij het nieuwe loonbeleid kreeg een grote groep van onze medewerkers het recht op een bedrijfswagen. Wie een bedrijfswagen bestelt, kan voortaan alleen nog een elektrische wagen kiezen. En via het cafetariaplan subsidieert Argenta de aankoop van verschillende duurzame vervoersoplossingen zoals een fiets of een Velo-abonnement.
- In 2023 lanceert Argenta ook het mobiliteitsbudget. Medewerkers kunnen hiermee een fiets aankopen (een gewone fiets, plooi-fiets, koersfiets, mountainbike, bakfiets of elektrische fiets). Of ze kunnen gebruikmaken van alle mogelijke duurzame vervoersmiddelen (openbaar vervoer, deeloplossingen ...) die aangeboden worden via de mobiliteitsapp van Olympus. Wie dicht bij het werk woont of minstens 60 % thuis werkt, kan ook zijn huurgeld of de kapitaalaflossingen en interesten van de hypothecaire lening financieren met het mobiliteitsbudget. Deze duurzame maatregel miste zijn effect niet: maar liefst 91,7% van de medewerkers met recht op een bedrijfswagen koos voor het mobiliteitsbudget.

- We zetten stelselmatig in op het verlagen van het papiergebruik en het reduceren van afval.
- In kader van een oefening met betrekking tot het efficiënt gebruik van onze gebouwen, sloten we een verouderde site van de hoofdzetel in België, goed voor ongeveer 9% van de totaal benutte oppervlakte.

In 2023 is de totale ecologische voetafdruk 2033 ton. Dat is een daling van 20 % ten opzichte van 2017. De ecologische voetafdruk per medewerker is 1,69 ton. Dat is een daling van 30% ten opzichte van 2017.

De ecologische voetafdruk van Argenta

Hoe brengen we onze ecologische voetafdruk in kaart?

Sinds 2017 wordt de ecologische voetafdruk van onze operationele activiteiten in kaart gebracht. We verzamelen gegevens om de impact van Argenta's hoofdzetel in België en de zetels in Luxemburg en Nederland te meten. De inventarisatie wordt opgesteld conform het GHG-protocol en wordt ondersteund door een geautomatiseerde tool. De scope is afgestemd op de reikwijdte van de financiële verslaggeving van Argenta en omvat drie onderdelen:

Emissie scope 1	Emissie scope 2	Emissie scope 3
<ul style="list-style-type: none"> • Verwarming • Woon-werkverkeer door bedrijfsvoertuigen • Koelgassen (airco verwarming (directe emissies))kantoren 	<ul style="list-style-type: none"> • Elektriciteit* • Warmte 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiaalverbruik • Afvalverwerking • Woon-werkverkeer door werknemers • Zakenreizen** • Andere brandstof- en energiegerelateerde activiteiten

*Aangekochte elektriciteit is berekend volgens de marktgebaseerde methode, waarbij de emissiefactor voor groene elektriciteit gelijkgesteld wordt aan 0 ton CO₂e/kWh. In de locatiegebaseerde methode wordt uitgegaan van het gemiddeld nationaal elektriciteitsnet om de emissiefactor te bepalen, waardoor de aangekochte energie in scope 2 voor 2023 607,11ton CO₂e bedraagt.

**Voor zakelijk vliegtuigreizen in 2023 maakt Argenta gebruik van kortereafstandsfactoren van DEFRA 2021 voor vluchten korter dan 3.700 km. Er zijn geen langeafstandsvluchten geweest in 2023

De Greenhouse Gas (GHG) inventory is uitgewerkt volgens het GHG-protocol, waarbij de financiële rapporteringsgrenzen gevolgd worden voor België, Nederland en Luxemburg. Tot de operationele grenzen behoren:

Scope 1

- Brandstofverbranding voor verwarming
- Brandstof geconsumeerd door bedrijfsvoertuigen
- Koelingsgassen voor invriezing en koeling

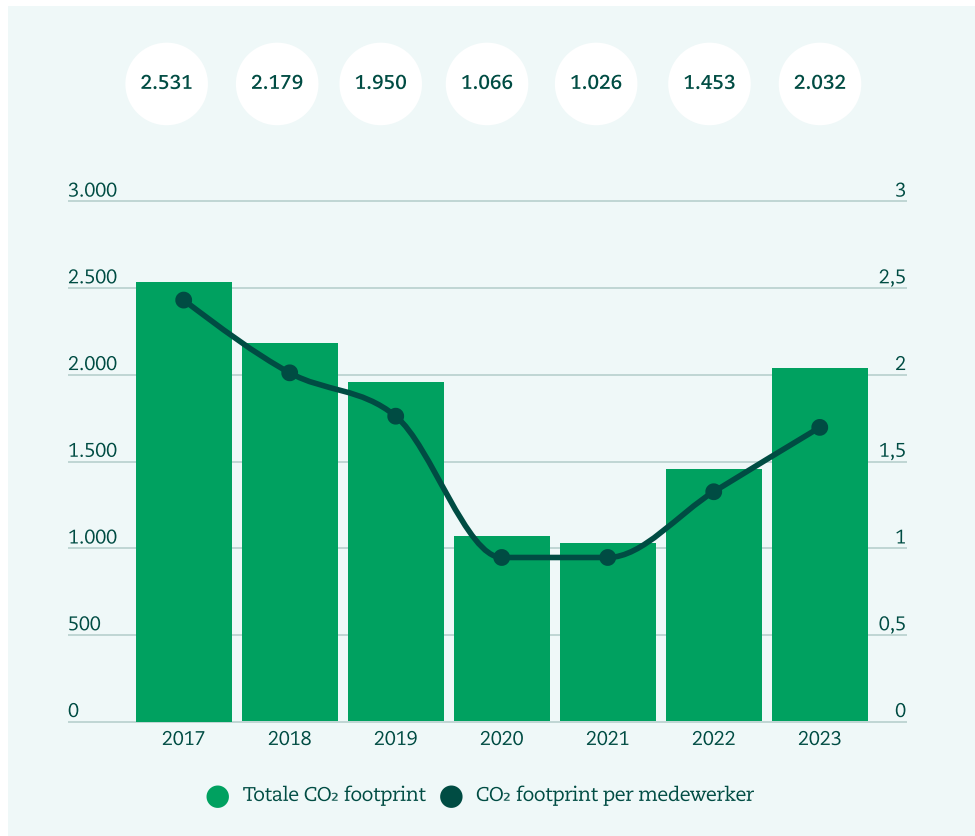
Scope 2

- Aangekochte elektriciteit
- Aangekochte warmte

Scope 3

- Materiaalgebruik (papier en karton, voedsel en drank)
- Afvalverwerking
- Woon-werkverkeer van werknemers
- Zakelijk reizen (transport per vliegtuig of land, hotelverblijf)
- Andere brandstof- en energie-gerelateerde activiteiten (niet opgenomen in scope 1 en 2)
- De broeikasgassen (GHG) opgenomen in de berekening zijn CO₂, CH₄, N₂O en koelingsgassen.
- De gebruikte emissiefactoren zijn gebaseerd op het UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) 2021 en 2023, International Energy Agency (IEA) 2017, Agence de la Transition Ecologique (ADEME), Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) en CO₂ emissiefactoren data (een initiatief voor het verrekenen van broeikasgassen in Nederland, ondersteund door de nationale overheid).
- De Global Warming Potential (GWP) ratio's zijn gebaseerd op het Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) vierde beoordelingsrapport (AR4). GWP's van materiaalgebruik, afvalverwerking en hotelverblijven zijn gebaseerd op IPCC's vijfde beoordelingsrapport (AR5).

Evolutie ecologische voetafdruk



Totale uitstoot per scope	Eenheid	2021	2022	2023
Scope 1	CO ₂ Teq	177	981	797
Scope 2	CO ₂ Teq	706	30	619
Scope 3	CO ₂ Teq	93	441	617
Totale uitstoot		1.026	1.453	2.033
Aantal werknemers		1.100	1.097	1.204
CO ₂ -voetafdruk per werknemer		0,93	1,32	1,69

Wist je dit?

- Tijdens de Week van de Mobiliteit zet Argenta medewerkers goed op weg met een gezond ontbijt en een gratis fietshersteldienst voor iedereen die op een duurzame manier naar het werk komt.
- Via ons partnerschap met Slim Naar Antwerpen kunnen medewerkers elk jaar gratis duurzame vervoersmiddelen uittesten gedurende een maand. Bijvoorbeeld e-bikes, steps, (bak)fietsen, De Waterbus, Velo of het openbaar vervoer.
- Argenta-medewerkers in een management- of leidinggevende functie krijgen een maandelijks mobiliteitsbudget waar ze een duurzame wagen of fiets mee kunnen kopen, of hun hypotheek of huur mee kunnen betalen.
- Argenta spreekt ook leveranciers en partners aan op hun verantwoordelijkheid. We vragen elke leverancier het duurzaamheidscharter van Argenta te ondertekenen. Daarin zijn belangrijke principes opgenomen over het respecteren van milieu en klimaat. Duurzaamheid is ook een belangrijk thema in het aankoopproces. Argenta kiest voor milieuvriendelijke oplossingen, zoals de aankoop van duurzaam kantormateriaal, groene ICT-oplossingen, afvalreductie en circulaire economie.
- Via de eigen investeringsportefeuilles van de bank en verzekeraar investeren we in duurzame ondernemingen die de klimaattransitie ondersteunen of lokale projecten met maatschappelijke impact. We investeren niet in onethische bedrijven of sectoren.
- Sinds 2022 haalde Argenta maar liefst 1,8 miljard euro op via de uitgifte van groene obligaties. Zo kunnen we nog meer financiële zuurstof geven aan de duurzame woonprojecten van onze klanten.



Nieuw milieubeleid 2024

We zijn blij dat we onze tussentijdse doelstelling behalen in 2023. Maar we zijn er nog niet. Onze ecologische impact moet ook de komende jaren verder verlaagd worden indien we ook onze doelstelling voor 2030 willen behalen. Daarvoor willen we meer inzetten op het genereren van positieve impact. We denken bijvoorbeeld aan het promoten van biodiversiteit en circulariteit, en het beschermen en verbeteren van een gezonde werk- en leefomgeving. Ook breder in onze waardeketen willen we onderzoeken welke mogelijkheden er zijn. In 2024 lanceren we een algemene duurzaamheidsbevraging die in kaart moet brengen welke topics onze stakeholders belangrijk vinden. Zo bevragen we onder meer onze klanten, medewerkers, kantoren, directie- en bestuursleden. We bevragen ook breder de markt, zoals belangenorganisaties en niet-klanten. De ambities en acties van het nieuwe milieubeleid moeten finaal gevalideerd worden door het management en de raad van bestuur in 2024.

Wat we voor onze klanten doen



We doen inspanningen om de ecologische voetafdruk van onze operationele activiteiten te verlagen, maar we zijn ons ervan bewust dat onze impact als dienstverleningsbedrijf relatief beperkt is. Als we echt een verschil willen maken, moeten we ons dus focussen op de impact die we maken via onze bedrijfsactiviteiten. De CO₂-uitstoot die we onrechtstreeks genereren via de projecten

waarin we investeren en die we financieren, wordt ook wel 'gefinancierde emissies' genoemd. We hebben de ambitie om op dat vlak onze negatieve impact zoveel mogelijk te beperken en positieve impact te genereren. Door onze gefinancierde emissies in kaart te brengen, krijgen we een beter beeld van onze impact.

Vanaf 2025 zal Argenta zijn gefinancierde emissies jaarlijks publiceren als onderdeel van het duurzaamheidsverslag.

Duurzaam wonen

De hypothecaire kredietactiviteiten in België en Nederland vertegenwoordigen het grootste aandeel van onze businessactiviteiten. Daarom brengen we in 2023 de impact van onze hypothecaire activiteiten als eerste categorie in kaart. Op basis van die nulmeting kunnen we het transitiepad voor decarbonisatie bepalen. We hebben een transitiepad opgesteld gebaseerd op het Science Based Targets Initiative (SBTi) om doeltreffende reductiedoelstellingen te kunnen bepalen. Het SBTi ondersteunt ondernemingen om reductiedoelstellingen te definiëren die wetenschappelijk onderbouwd zijn en in lijn liggen met de klimaatambities van Parijs om de opwarming van de aarde tot 1,5°C te beperken.

We kunnen de grootste impact maken voor onze klanten, het milieu en onze samenleving door het krediet- en verzekeringsaanbod voor onze klanten stelselmatig te verduurzamen. In 2023 startte een strategische oefening om de nieuwe strategie rond duurzaam wonen voor de komende jaren uit te tekenen. Het transitiepad voor decarbonisatie vormt de vertrekbasis om erop toe te zien dat onze acties doeltreffend en effectief zijn om de negatieve impact op het milieu te verlagen.

Daaraan is ook een sociale dimensie verbonden en die is voor Argenta nog belangrijker:

- Hoe zorgen we dat elke klant in een duurzame, energie-efficiënte woning kan wonen tegen 2050?
- Hoe zorgen we dat duurzaam wonen en renoveren betaalbaar is voor iedereen?
- Hoe beschermen we onze klanten tegen de gevolgen van de klimaatverandering?

De komende jaren worden cruciaal om op schema te zijn met de transitie naar decarbonisatie tegen 2050. Argenta zet voornamelijk in op duurzame renovatieprojecten, om zo het aandeel duurzame hypotheek op de balans stelselmatig te doen groeien.



Duurzaam investeren

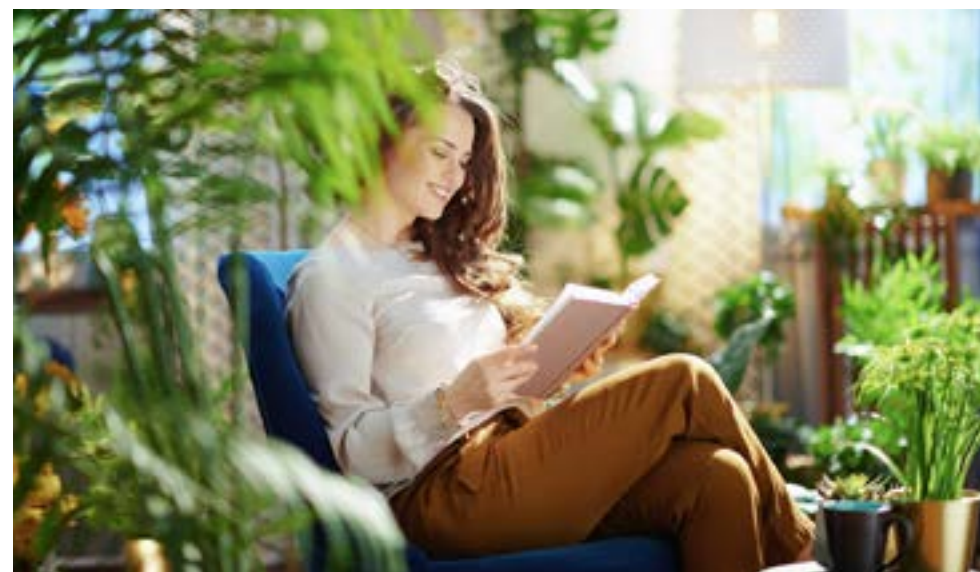
In 2024 willen we ook de impact van de investeringsportefeuilles van de bank en de verzekeraar aan de scope van onze rapportering toevoegen. De publicatie van deze cijfers is voorzien op 30 juni 2024 via de Pijler III-rapportering.

De impact die we genereren via de fondsen die we voor onze klanten beheren, wordt sinds 30 juni 2023 gerapporteerd via de [PAI-rapporten](#) (Principle Adverse Impact) die beschikbaar zijn op argenta.be.

We passen al enkele jaren een beleid toe waarbij we koolstofintensieve sectoren uitsluiten om de negatieve impact van onze investeringsportefeuilles en beleggingsfondsen te reduceren. Zo wordt bijvoorbeeld niet geïnvesteerd in bedrijven die steenkool, olie en gas ontginnen als hoofdactiviteit.

Klimaatrisicobeleid

Onze ambitie om de transitie naar een klimaatneutrale samenleving te maken, wordt ondersteund door het topmanagement en de raad van bestuur. In 2024 vertalen we samen met het topmanagement en de raad van bestuur die ambitie in doelstellingen, KPI's en acties, voor al onze bedrijfsactiviteiten. Het resultaat zal integraal deel uitmaken van de strategie van Argenta.



De klimaatverandering heeft een impact op onze klanten en op ons businessmodel. Het is belangrijk dat we de risico's goed begrijpen en de juiste maatregelen nemen om ze te beheersen. Alleen zo kunnen we ons optimaal wapenen tegen de klimaatverandering. In ons klimaatrapport lichten we toe hoe Argenta zich inzet om de effecten van de klimaatverandering voor onze klanten en de samenleving te beperken. Daar zijn we tegelijk realistisch en ambitieus in.

[Bekijk het klimaatrapport](#)

[Bekijk de Taxonomy-rapportering](#)

Medewerkers

Dicht bij onze medewerkers

Argenta kan alleen maar groeien als het zijn medewerkers – zijn talenten – laat groeien. En omgekeerd kunnen die talenten alleen maar groeien als wij als organisatie groeien. Daarom investeren we in geëngageerde medewerkers die ambassadeurs zijn van Argenta. Wij noemen ze Argentanen. Het is onze ambitie om alle Argentanen te ondersteunen, versterken, betrekken en te inspireren.

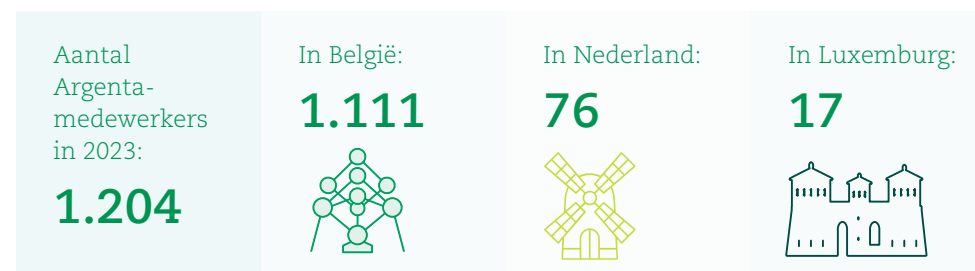
Zo zetten we samen sterke resultaten neer en realiseren we toegevoegde waarde. We promoten Argenta actief en zijn trots op wat we realiseren voor onze klanten. Gezonde groei, daar zetten we op in. Elk jaar zet Argenta stappen om deze visie te verdiepen, uit te bouwen en stevig te verankeren, aangestuurd door de directie Organisatie & Talent. In 2023 voeren we opnieuw belangrijke vernieuwingen door.



Een gezonde mix

Voor Argenta is elke medewerker een talent. Door de juiste mensen aan te trekken, kan Argenta groeien en zijn strategische ambities realiseren. We geven interne medewerkers zoveel mogelijk kansen om hun loopbaan binnen Argenta uit te bouwen.

Argenta streeft naar het behoud van een inclusieve omgeving en maakt bij de rekrutering of interne doorgroei geen onderscheid op het vlak 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. Het personeelsbestand van Argenta bestaat dan ook uit een gezonde mix van allerlei mensen.



Nieuwe medewerkers in 2023:

209 nieuwe Argentanen, waarvan 17 % ouder dan 50 jaar

Uitstroom in 2023:

20 medewerkers stapten over naar een functie bij een zelfstandig Argenta-kantoor
 12 medewerkers gingen met pensioen
 33 medewerkers verlieten Argenta vrijwillig



Verdeling man/vrouw en voltijds/deeltijds in 2023:	Man:	Vrouw	
	Voltijds 596 Deeltijds 60	Voltijds 361 Deeltijds 187	

- 46 % vrouwen en 54 % mannen
- Directiefuncties: 12 vrouwen en 25 mannen
- Directiecomité: 3 vrouwen en 4 mannen
- Argenta ondertekende het charter voor 'Women in Finance', dat streeft naar meer gendergelijkheid in de financiële sector.

Verdeling (on) bepaalde duur in 2023	In België:	In Nederland:	In Luxemburg:
	Bepaalde duur 2 Onbepaalde duur 1.109	Bepaalde duur 7 Onbepaalde duur 67	Bepaalde duur 0 Onbepaalde duur 19

- De overgrote meerderheid van onze medewerkers heeft een contract van onbepaalde duur.

Verdeling leeftijd in 2023	In België:	In Nederland:	In Luxemburg:
	< 30 jaar 134	< 30 jaar 6	< 30 jaar 1
	30 < 50 jaar 1.109	30 < 50 jaar 51	30 < 50 jaar 9
	>= 50 jaar 1.109	>= 50 jaar 17	>= 50 jaar 9

- De groep 30- tot 50-jarigen blijft de grootste groep in de leeftijdspiramide.
- De gemiddelde leeftijd van de Argenta-medewerkers is 42 jaar.

Engagement: van medewerker naar ambassadeur

Onze medewerkers hebben vertrouwen in Argenta en identificeren zich sterk met Argenta's purpose. Hun engagement maakt ons sterk. De MOO-bevraging (Medewerkers-OpinieOnderzoek) van begin 2023 resulteert in een engagementscore van maar liefst 96 % en een Net Promoter Score (NPS) van 54. Die indrukwekkende cijfers bevestigen de opgaande tendens van de afgelopen jaren. We behalen de hoogste scores ooit voor engagement en ambassadeurschap. Motivatie en welzijn scores uitstekend en gaan in stijgende lijn. Ook de vier bedrijfswaarden (Dichtbij, Ondernemen, Pragmatisch en Eenvoudig) stijgen ten opzichte van de peiling van 2022.

‘Sinds 2015 werken we doelbewust aan de uitbouw van onze HR-visie: duurzame ontwikkeling van engagement en ambassadeurschap. We meten jaarlijks onze voortgang via een brede bevraging bij alle medewerkers. In 2023 braken we alle records en dat hebben we gevierd.’

Veronique Michiels (Directeur Organisatie & Talent)

Wat is het MedewerkersOpinieOnderzoek?

Via het jaarlijks MedewerkersOpinieOnderzoek of MOO brengen we engagement, het ambassadeurschap en de invulling van onze bedrijfswaarden in kaart. We bevragen ook gedetailleerd het motivatieklimaat met focus op autonomie, verbondenheid en competentie, en het welzijn via de zogenaamde vijf A's (arbeidsinhoud, -relaties, -voorwaarden, -omstandigheden en -organisatie).



Loonbeleid met cafetariaplan en mobiliteitsbudget

In 2023 voeren we belangrijke vernieuwingen door in het loonbeleid voor onze medewerkers in België:

- Het cafetariaplan wordt verder uitgebouwd met enkele interessante voordelen:
 - Pensioensparen
 - Ambulante zorgen
 - Eigen bijdrage hospitalisatieverzekering voor gezinsleden
- We introduceren het mobiliteitsbudget, waarop massaal wordt ingetekend.

Medewerkers kunnen sinds een paar jaar deelnemen aan het Argenta-cafetariaplan en zo een deel van hun loonpakket personaliseren. Vaak optimaliseren ze zo ook hun loon. Bijna 90 % van de Argentanen neemt deel aan het cafetariaplan. Het principe is eenvoudig:

- Met een jaarlijks toegekend keuzebudget kun je het hele jaar door interessante voordelen kiezen in het cafetariaplan.
- Je kiest een of meer voordelen die passen bij je persoonlijke situatie. Je bepaalt zelf hoeveel en welke voordelen je kiest.
- De keuzemogelijkheden zijn opgebouwd rond vier basispijlers: mobiliteit, technologie, sociale bescherming en varia. Duurzame voordelen zoals een nieuwe fiets worden extra gesubsidieerd door Argenta.

‘Ons cafetariaplan blijft een groot succes. Het is een belangrijk onderdeel van ons beleid en onze ambitie om uitstekende arbeidsvoorwaarden - ook financieel - te garanderen. In 2023 zetten we een nieuwe grote stap vooruit met de introductie van het mobiliteitsbudget. Medewerkers die afzien van een bedrijfswagen kunnen het overeenstemmende mobiliteitsbudget besteden aan duurzame alternatieven of kiezen om het bedrag in cash te laten uitbetalen. Een grote meerderheid van de medewerkers die de keuze had, opteerde het afgelopen jaar voor het mobiliteitsbudget’.

Hilde Willekens (Manager Arbeidsvoorwaarden, remuneratie- en organisatiebeheer)

Feedback en motivatie

In de interacties tussen leidinggevenden en medewerkers focussen we op de essentie. We hebben in 2023 de klassieke, jaarlijkse cyclus met evaluatie- en functioneringsgesprekken op vaste momenten afgeschaft. Liever een zinvol gesprek waarbij medewerkers, leidinggevenden en teams werkelijk in dialoog gaan met elkaar op een moment dat voor hen het meest geschikt is. Zo komen we tot continue, heldere feedback waarbij we respectvol met elkaar omgaan en elkaar stimuleren. We hechten belang aan samen teamdoelen realiseren, en maken voor elke medewerker duidelijk wat zijn taken en verantwoordelijkheden zijn. We volgen prestaties van nabij op en zoomen in gesprekken ook uitdrukkelijk in op motivatie en specifieke individuele behoeften.

Leren en ontwikkelen

Argenta zet sterk in op een uitgebreid en jaarlijks geactualiseerd up-to-date opleidingsaanbod, beschikbaar via een toekomstbestendig leerplatform. Zo bouwen we mee aan de langetermijngroei van Argenta en spreken we het ontwikkelings- en groeipotentieel van onze medewerkers aan.

- We bieden opleidingen, e-learnings, coaching, kennis- en ervaringsuitwisselingen tussen collega's en inter-acties met leidinggevenden aan.
- We voorzien opleidingen die vaktechnische vaardigheden, persoonlijke vaardigheden en relevante kennis versterken.
- Argenta investeert in digitale opleidingsplatformen met een sterke inhoud zoals GoodHabit, LinkedIn Learning en Headspace. Zo ondersteunen we leren ook buiten de werktijd, en zelfs buiten de onmiddellijke behoeften van de huidige job.
- Elke directie heeft ook een eigen opleidings-budget om gerichte initiatieven te nemen om vaktechnische expertise te verhogen. Medewerkers worden ook uitgenodigd om deel te nemen aan relevante externe conferenties en seminars.

Op basis van onze strategische prioriteiten is het opleidingsaanbod opgebouwd vanuit de volgende invalshoeken:

- De kunst van het verantwoord bankieren en verzekeren:
 - Financiële geletterdheid
 - Operationele excellentie
 - Risicobewustzijn (waaronder wettelijk verplichte opleidingen)
- De toekomstbestendigheid van onze medewerkers ([het Argenta Paspoort](#)):
 - Digitale gretigheid

- Flexibiliteit in verandering
- Focus op resultaat
- Klantgericht denken en doen
- Organisatie en talent verbinden:
 - Diversiteit & inclusie
 - Duurzaamheid & ESG
 - Leiderschap
 - Loopbanen
 - Motivatie & zingeving
 - Teamontwikkeling
 - Welzijn

Via een individuele opleidingsrekening kan elke medewerker het aantal uren dat hij spendeerde aan leerinitiatieven raadplegen. Het opleidingsrecht (4 dagen in 2023, 5 dagen vanaf 2024) is een minimum en Argenta juicht meer leren toe.

Aantal opleidingsuren in 2023	In België:	In België:	In Luxemburg:
	Man 26.546	Man 1.215	Man 335
	Vrouw 21.428	Vrouw 1.942	Vrouw 87
	Totaal 47.974	Totaal 3.157	Totaal 422
Totaal opleidingsuren	Man 28.096	Man 23.457	Totaal 51.552
Aantal medewerkers	Man 656	Man 548	Totaal 1.204

Het Argenta Paspoort, instrument voor toekomstbestendige Argentanen

Argenta ontwikkelde een eigen beleid op het vlak van leren en ontwikkelen om de wendbaarheid van de organisatie en de inzetbaarheid van onze medewerkers te verhogen. In 2019 gingen we een meerjarig partnership aan met Antwerp Management School (AMS), meer specifiek met het expertisecentrum 'Next Generation Work'.

Onder leiding van professor A. De Vos werd eerst in kaart gebracht welke expertise en vaardigheden cruciaal zijn voor de toekomst. Een team van AMS begeleidde de denkoefening met behulp van focusgroepen. In 2020 werkten we een concept uit om de resultaten te vertalen naar onze medewerkers. We definieerden vier cruciale competenties voor de toekomst. Het Argenta Paspoort bundelt die vier kerncompetenties voor de Argenta-medewerker.

Elk jaar staat één kerncompetentie uitdrukkelijk in de kijker. In 2023 ligt de nadruk op 'klantgericht denken en doen'. In samenwerking met experts binnen onze organisatie bieden we een dynamisch pakket interactieve leerinitiatieven aan, met onder andere speeddates met klanten en stages in ons contactcenter. In 2024 zoomen we in op 'focus op resultaat'.

Dit paspoort en de paspoortcompetenties zijn ondertussen volledig geïntegreerd in ons beleid op het vlak van werving en selectie, feedback en waardering, en opleiding. In 2022 krijgen we hiervoor een L&D-Award van Stimulearning.

Welzijn

Argenta blijft inzetten op initiatieven rond welzijn en vitaliteit. We hebben op verschillende niveaus maatregelen om risico's op overmatige stress, burn-out en andere psychosociale risico's te detecteren en te verminderen:

- Sinds 2019 biedt Argenta opleidingen aan rond welzijn en vitaliteit en een uniek oefenprogramma 'Gezonde gewoonten@Argenta'. Daarbij kunnen medewerkers samen oefenen, meestal tijdens de middagpauze: yoga, mindfulness-meditatie, wandelen, gezonde voeding, rookstop- en slaapbegeleiding, ergonomie en een heuse bootcamp.
- Preventieadvies, Organisatie & Talent, externe experts en de sociale partners zien samen nauwgezet toe op een gerichte aanpak rond verzuim en werkhervatting. We zetten in op opleiding voor onze leidinggevenden, analyse van ziektecijfers, heldere communicatie, gerichte begeleiding en contact. Het ziekteverzuim bij Argenta ligt onder het sectorgemiddelde.
- Medewerkers en leidinggevenden die met een individueel probleem kampen vinden via een welzijnscoach een laagdrempelig aanspreekpunt.



'Met allerlei welzijnsinitiatieven willen we de veerkracht van onze medewerkers versterken. We streven naar gezonde én duurzame groei. Je loopbaan is een marathon, geen sprint.'

Jan Pelemans (Preventieadviseur)

Flexibel en veilig werken



Sinds 2022 huist Argenta in een volledig vernieuwde hoofdzetel op het adres waar het ooit allemaal begon op de Belgiëlei in Antwerpen. Bij de inrichting stond een nieuwe manier van werken voorop. De site is meer dan een verzameling werkplekken.

Zo is er een professioneel opleidingscentrum waar de vele groei- en ontwikkelinitiatieven samengebracht worden onder één dak. Met het 'dorpsplein', de vele terrasjes en zithoekjes, het gezellige bedrijfsrestaurant en een koffiebar met gezonde snacks is onze hoofdzetel vooral een ontmoetingsplek.

Hoofdzetelmedewerkers werken afwisselend thuis en op kantoor. Dat heeft geleid tot een hybride vorm van werken met ruime flexibiliteit voor medewerkers en teams:

- De regel is dat alle vergaderingen hybride plaatsvinden. Belangrijke teamoverlegmomenten, persoonlijk overleg en opleidingen vinden uiteraard plaats op de hoofdzetel.
- Concreet werken we bij Argenta vanaf 2023 60 % van de effectieve werktijd structureel thuis. Dat komt voor een voltijdse medewerker neer op gemiddeld drie dagen per week.

Maatschappij

Ethiek en integriteit

We willen op een door en door verantwoorde manier zorgen voor onze stakeholders, door onze verantwoordelijkheid te nemen in elke tak van ons bestuur. Als financiële instelling kunnen we een verschil maken via de geldstromen die we voor onze klanten beheren. Argenta kiest ervoor om die verantwoord in te zetten en zo een positieve impact te genereren voor de maatschappij.

Elke euro is waardevol. Bij elke aanwending ervan houden we rekening met duurzame principes.

Of het nu gaat over onze investeringen of beleggingen, of de keuze van onze partners en leveranciers: we zijn ons bewust van de impact die we kunnen maken. Daarnaast moeten we als bedrijf ook financieel gezond zijn met het oog op de lange termijn en zetten we ons samen met onze medewerkers in voor het goede doel.



Duurzaam investeren en beleggen

We willen de transitie naar een klimaatneutrale en sociaal rechtvaardige samenleving begeleiden. En onze klanten daarbij ondersteunen. Daarom trekken we met volle overtuiging de kaart van duurzaamheid.

Sinds januari 2023 biedt Argenta alleen nog duurzame beleggingsfondsen aan in lijn met de Europese regels rond duurzaam investeren: de Sustainable Finance Disclosure Regulation, of SFDR (waarbij we voldoen aan de voorwaarden met betrekking tot artikel 8 en 9). Ook ons aanbod voor pensioensparen voldoet aan die voorwaarden (artikel 8).

Wat is SFDR en hoe past Argenta SFDR toe?

De Sustainable Finance Disclosure Regulation of SFDR bepaalt de Europese regels rond duurzaam investeren. Deze wetgeving onderscheidt drie belangrijke fondscategorieën:

- Artikel 6: fondsen die geen ecologische of sociale kenmerken promoten of zonder duurzame beleggingsdoelstelling
- Artikel 8: fondsen die ecologische of sociale kenmerken promoten
- Artikel 9: fondsen met een duurzame beleggingsdoelstelling

Argenta biedt alleen maar duurzame fondsen aan. We bieden dus geen fondsen aan die onder artikel 6 van SFDR vallen.

Voor onze artikel 8-fondsen kiezen we om de positieve impact nog te vergroten door een bijkomende drempel van minstens 20 % duurzame beleggingsdoelstellingen voorop te stellen, bovenop onze klassieke 'best-in-class' benadering.

Met duurzame doelstellingen doelen we op de effectieve en meetbare positieve bijdrage tot:

- De verwezenlijking van duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (de Sustainable Development Goals of SDG's)
- De ecologisch duurzame activiteiten gedefinieerd door het Europese Taxonomiekader - Deze Europese regelgeving helpt investeerders om te bepalen welke investeringen positief bijdragen aan thema's zoals het aanpassen, voorkomen of beperken van de gevolgen van de klimaatverandering, het beschermen en herstellen van biodiversiteit, het duurzaam gebruik en de bescherming van water en mariene hulpbronnen, de transitie naar een circulaire economie en de preventie en beheersing van verontreiniging.

Artikel 9-fondsen leggen de lat nog hoger. Minstens 80 % moet geïnvesteerd worden in duurzame ondernemingen. De overige 20 % heeft betrekking op de niet-geactiveerde assets in het fonds, met name cash en cashequivalenten.

Om artikel 8- of 9-fondsen te kunnen aanbieden, hanteren we een strategie waarbij we de negatieve impact van onze investeringen maximaal proberen te beperken. Dat doen we door te werken met een strenge uitsluitingslijst met controversiële en onethische bedrijven waarin niet geïnvesteerd mag worden. We investeren ook niet in (obligaties van) landen die onderhevig zijn aan Europese sancties of op internationaal gehanteerde uitsluitingslijsten voorkomen.

In 2023 behaalde Argenta ruimschoots zijn doelstellingen, conform de Europese regelgeving:

	SFDR Classification	Sust Invt 31/12/2023
Accentfondsen		
Argenta Fund - Responsible Growth Fund	Art. 9	99,42 %
Argenta Fund - Responsible Growth Fund Defensief	Art. 9	98,87 %
Argenta Fund - Responsible Utilities	Art. 9	99,74 %
Argenta Fund - Responsible Materials	Art. 9	99,36 %
Argenta Fund - Finance Dynamic	Art. 8	42,11 %
Argenta Fund - Lifestyle Dynamic	Art. 8	28,97 %
Argenta Fund - Next-Gen Technology	Art. 8	42,39 %
Argenta Fund - Longer Life	Art. 8	78,80 %
Argenta Fund - Longer Life Dynamic	Art. 8	62,81 %
Argenta Fund - Global Thematic	Art. 8	51,81 %
Argenta Fund - Global Thematic Defensive	Art. 8	72,39 %
Kernfondsen		
Argenta Portfolio - Very Defensive	Art. 8	68,73%
Argenta Portfolio - Defensive	Art. 8	61,52%
Argenta Portfolio - Neutral	Art. 8	57,69%
Argenta Portfolio - Dynamic	Art. 8	51,75%
Argenta Portfolio - Dynamic Growth	Art. 8	42,17%



Dankzij de Europese regelgeving zijn de regels rond duurzaam investeren nu duidelijk voor iedereen. Ze helpt beleggers om bewust te zijn van de duurzame impact die ze kunnen maken. Door de strikte transparantieregels kunnen beleggers beter gerichte keuzes maken.

[Meer over Argenta's inspanningen en resultaten](#)

Positieve impact

We willen zoveel mogelijk positieve impact genereren:

- We focussen op ecologische en sociale kenmerken, of we streven specifieke duurzame beleggingsdoelstellingen na. Bijvoorbeeld door te investeren in groene obligaties financieren we projecten die gericht zijn op energie-efficiëntie, het voorkomen van vervuiling, ecosystemen, schoon vervoer, schoon water en duurzaam waterbeheer.
- We laten onze stem horen in de ondernemingen waarin we investeren. Via een proxy voting-partner stemmen we 2023 voor de eerste maal in 1664 Algemene Vergaderingen (AV) voor 575 vennootschappen in totaal. Zo drukken we onze stempel op beslissingen over ecologische en maatschappelijke thema's en goed bestuur.

Het resultaat van onze positieve impact mag er zijn:

- In 2023 werd maar liefst 6,6 miljard euro geïnvesteerd in instrumenten

van ondernemingen en overheden die positief bijdragen aan de duurzame doelstellingen die we vooropstellen in onze artikel 8-fondsen.

- Via onze artikel 9-fondsen beheren we maar liefst 947 miljard euro.
- Via onze beleggingsfondsen investeerden we 100 miljoen euro in groene obligaties.

Uitsluitingslijst

In ons beleid is al jaren geen plaats voor onethische investeringen. Voor de beleggingsfondsen en voor onze eigen investeringsportefeuilles geldt een strenge uitsluitingslijst met controversiële en onethische bedrijven waarin niet geïnvesteerd mag worden. Zo proberen we de negatieve impact van onze investeringen zoveel mogelijk te beperken.

[Meer over Argenta's beleggingsaanbod](#)

Maatschappelijke impact

Als lokaal verankerde familiebank vinden we het ook belangrijk om een maatschappelijke impact te maken in onze directe omgeving. Daarom investeren we in de figuurlijke achtertuin van onze klanten. Een groot deel van het geld van onze klanten uit spaar- en betaalrekeningen wordt belegd in leningen en obligaties aan lokale overheidsinstellingen zoals steden en gemeenten, of in lokale infrastructuurprojecten. In totaal investeerde Argenta al meer dan 1 miljard euro in de lokale economie via de investeringsportefeuilles van de bank en de verzekeraar. Die investeringen geven financiële zuurstof aan projecten in openbaar welzijn, sociale huisvesting, waterzuivering, ouderenzorg, studentenhuisvesting, infrastructuur voor personen met een handicap, groenestroomprojecten, enzovoort.

Duurzame obligaties

We investeren in 2023 ook in de sterk groeiende markt van duurzame obligaties. Ongeveer 10 % van de totale portefeuille aan schuldinstrumenten past in een groen, sociaal, of duurzaam investeringskader.

Bij elke investeringsbeslissing wordt het duurzaamheidsprofiel van de onderneming in kaart gebracht. We doen daarvoor een beroep op externe ESG-dataproviders, analyseren klimaat- en duurzaamheidsrisico's en focussen in onze aandelenportefeuille op ondernemingen die de duurzame transitie kunnen ondersteunen. Net zoals voor onze beleggingsfondsen maken we via de investeringsportefeuilles gebruik van onze stem om duurzaamheid door te drukken in de ondernemingen waarin we investeren. Via deze volmachtstem of proxy voting nemen we ons duurzaam engagement op in het kader van onze investeringen.

Duurzame partners

Ook in het aankoopbeleid past Argenta de principes van duurzaamheid toe, met het oog op langetermijnrelaties met leveranciers en partners. Bij de keuze van leveranciers spelen factoren mee zoals de kwaliteit van de dienstverlening en veiligheid. Leveranciers worden bevraagd over hun beleid rond GDPR, datasecurity, audit, enzovoort. Ook duurzaamheid wordt meegenomen in het aankoopproces.

In 2023 focust Argenta op de ecologische impact van zijn partners en op de selectie van milieuvriendelijke oplossingen, bijvoorbeeld in groene ICT en de circulaire economie. Eenvoud en kostenbewustzijn blijven daarbij belangrijke uitgangspunten.

Deze initiatieven worden geïntegreerd in het algemene duurzaamheidsbeleid van Argenta, waar we in 2024 verder op inzetten.

Als bank heeft Argenta een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarom zetten we onze samenwerking met Passwerk verder en ondersteunen we op die manier maatschappelijk verantwoord ondernemen. Passwerk is een organisatie die de kwaliteiten van mensen met een autismespectrumprofiel (ASS) inzet voor het testen van software en het uitvoeren van andere kwaliteitsopdrachten.

Leveranciers ondertekenen duurzaamheidscharter

Aan alle leveranciers wordt gevraagd om Argenta's duurzaamheidscharter te ondertekenen. Zo geven ze aan de belangrijkste principes te respecteren rond mensenrechten, arbeidsomstandigheden, verbod op kinderarbeid, antidiscriminatie, anticorruptie, milieubesef en milieuvriendelijke technologieën. De UN Global Compact Principles gelden daarbij als algemene leidraad omdat die wereldwijd gedragen worden en gebaseerd zijn op internationale verdragen en conventies. Argenta vraagt deze principes te onderschrijven en toe te passen. Het duurzaamheidscharter wordt standaard als bijlage bij nieuwe contracten opgenomen. Het is opgenomen in de algemene voorwaarden en op de bestelbon.

[Bekijk het duurzaamheidscharter](#)

We stellen een specifieke doelstelling voorop om onze ambitie rond een duurzaam aankoopbeleid kracht bij te stellen. Die doelstelling wordt jaarlijks gemonitord. Onze ambitie is dat 100 % van onze strategische leveranciers het duurzaamheidscharter effectief onderschrijft. Met 'strategische leveranciers' bedoelen we de top 50 grootste leveranciers, die samen minstens 80 % van de uitgegeven budgetten vertegenwoordigen voor aankopen door onze hoofdzetel in België. Net als in 2022 ondertekenen ook in 2023 alle strategische leveranciers het duurzaamheidscharter

In 2023 verruimen we onze scope en voegen we ook de leverancierscontracten toe die voor Argenta Nederland worden afgesloten. We verzoeken alle strategische leveranciers in Nederland (verantwoordelijk voor 80 % van het uitgegeven budget) om het duurzaamheidscharter te ondertekenen en ze doen dat ook.

Het aankoopproces wordt begeleid door de Procurementafdeling, die er nauwgezet op toeziet of leveranciers voldoen aan de Argenta-standaarden. Het belang van het respecteren van duurzame principes is ook opgenomen in de sourcing beleidslijn.

Partnerschappen rond duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Argenta gaat bewust partnerschappen aan met organisaties die inzetten op duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- **Straatvinken** is een burgerwetenschapsproject dat de mobiliteit en de leefbaarheid in de Antwerpse regio wil verbeteren. Argenta zet zich als grote Antwerpse werkgever actief in om tegen 2030 minder auto's in het Antwerpse straatbeeld te zien en meer duurzame mobiliteit. Sinds 2019 roept Argenta medewerkers die in een straal van 30 kilometer rond Antwerpen of Leuven wonen op om deel te nemen aan de jaarlijkse telactie in mei. Dankzij die telactie krijgen de organisatoren van Straatvinken een duidelijk beeld van de verkeersmix in verschillende straten in Antwerpen en Leuven. De perfecte basis voor voorstellen om naar een duurzamere verkeersmix te evolueren.
- **Slim naar Antwerpen** moedigt verplaatsingen met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets aan in Groot-Antwerpen. In het najaar van 2023 maken onze medewerkers naar jaarlijkse gewoonte dankbaar gebruik van de Mobilotheek van Slim naar Antwerpen: gedurende een maand kunnen ze duurzame vervoersalternatieven gratis uittesten.
- Argenta is partner van **Women in Finance**, dat streeft naar meer gendergelijkheid in de financiële sector.



Een veilige en gezonde bank-verzekeraar

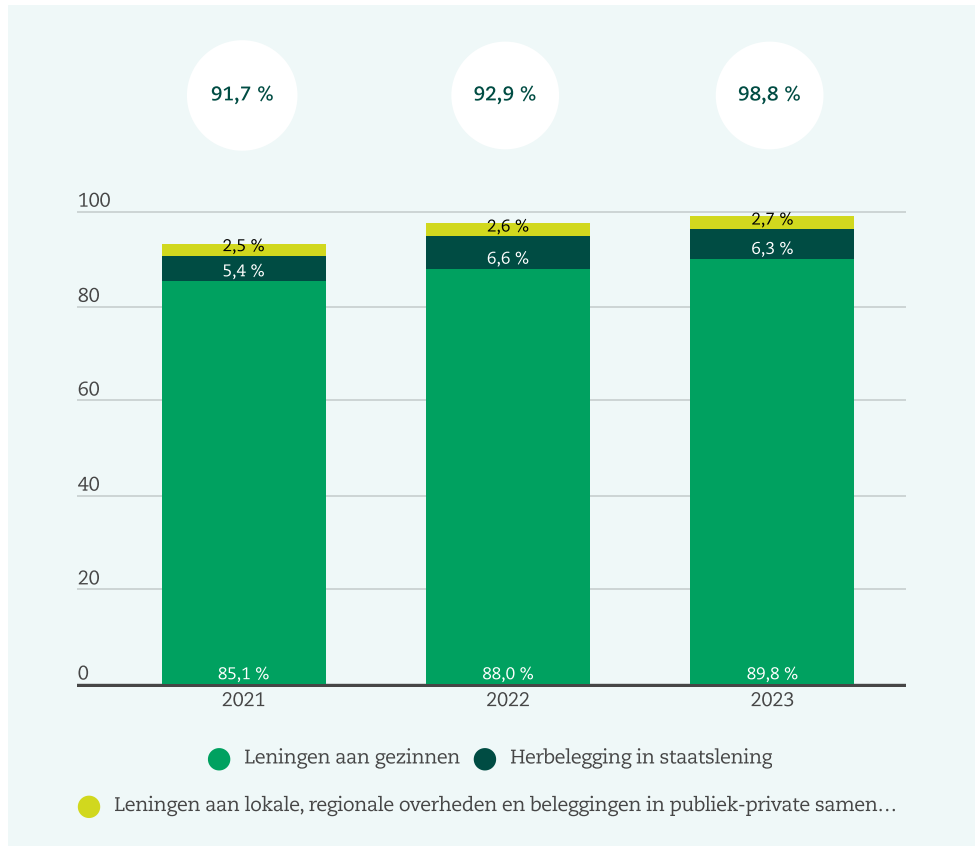
Verantwoordelijk omspringen met de middelen van onze klanten, betekent dat we zelf ook financieel gezond en veilig moeten zijn. Zo bieden we stabiliteit aan onze klanten, die weten dat hun geld veilig wordt beheerd, en aan onze medewerkers, die gerust zijn over hun job.

Argenta is een niet-beursgenoteerde bank-verzekeraar in handen van de familie Van Rompuy en de erkende coöperatieve vennootschap Argen-Co. Voor de aandeelhouders primeert langetermijngroei. Elk jaar wordt een groot deel van de winst geherinvesteerd in de onderneming. Daardoor heeft Argenta een stevig eigen vermogen en behoren we tot een van de best gekapitaliseerde banken in Europa.

Effectief betaalde belastingen in 2023

		Opbrengsten	Resultaat voor taks	Taks	Uitgestelde taks	Totale taks	Subsidie	Resultaat na taks
Totaal	2022	813.799.518	307.425.120	-71.883.188	2.867.313	-69.015.874	-	238.409.246
	2023	927.961.613	430.288.837	-102.868.831	-17.390.883	-120.259.714	-	310.029.123
België	2022	475.019.033	99.488.294	-23.791.179	8.586.314	-15.204.866	-	84.283.429
	2023	620.667.160	249.791.084	-54.347.339	-18.622.486	-72.969.825	-	176.821.259
Luxemburg	2022	135.200.289	60.429.860	-14.782.381	-	-14.782.381	-	45.647.479
	2023	145.128.672	65.087.588	-16.231.657	-	-16.231.657	-	48.855.931
Nederland	2022	203.580.196	147.506.966	-33.309.628	-5.719.000	-39.028.628	-	108.478.338
	2023	162.165.781	115.410.165	-32.289.835	1.231.603	-31.058.232	-	84.351.933

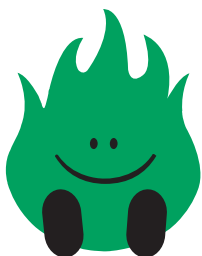
Impact op de economie door herinvestering van aangetrokken gelden van klanten



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

Argenta staat erop om belastingen en andere bijdragen en heffingen aan de overheid correct en op tijd te betalen. De effectieve belastingvoet voor Argenta bedraagt 27,9 % exclusief bankenheffing en 52,6 % inclusief bankenheffing conform IFRS. De bankenheffingen stegen met 4,18 % ten opzichte van 2022.

Bekijk de meest recente Pijler 3-toelichtingen over de kapitaaltoereikendheid en het [risicorapport](#).



Warm Argenta

Warm Argenta is het warme hart van al onze medewerkers. We beseffen dat velen in de maatschappij extra steun kunnen gebruiken en samen zetten wij ons daar graag voor in. Het hele jaar door zijn er bij Argenta activiteiten voor en door collega's. De opbrengst gaat naar verschillende verenigingen. Heel vaak zijn Argenta-medewerkers als vrijwilliger geëngageerd bij die verenigingen.

Het initiatief 'Warm Argenta' startte in 2018 in het kader van de Warmste Week van Studio Brussel. Het Argenta-enthousiasme was enorm. Eén Warmste Week bleek te kort te zijn voor alle acties, dus maakten we er maar meteen een Warm-Argenta-jaar van.

In 2023 brengen al deze acties 27.000 euro op. Argenta vult dat bedrag verder aan tot 60.000 euro.

Dit zijn enkele van de acties die in het kader van Warm Argenta georganiseerd werden:

- In het voorjaar van 2023 verzamelen we voedsel, dekentjes en andere levensbelangrijke producten voor de door de oorlog getroffen dieren in Oekraïne.
- Op 30 mei nemen twee collega's van de afdeling Juridische Zaken ons mee in hun persoonlijke getuigenis over Srebrenica en Afghanistan. 80 Argentanen doen een bijdrage voor het goede doel om tijdens de middagpauze naar hun verhaal te luisteren.



- Sinds 2022 ondersteunt Argenta de lokale vzw Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen. In augustus 2023 schenken we ook nog eens 150 laptops. Daarmee kunnen de jongeren van Jeugdzorg Emmaüs aan de slag tijdens het nieuwe schooljaar. Dat is belangrijk om gelijke onderwijskansen te creëren. Ook de vzw Kompanjon wil hieraan bijdragen. Zij brengen studenten uit het hoger onderwijs in contact met maatschappelijk kwetsbare gezinnen.
- In de zomer organiseren we voor het eerst een bloedinzamelactie voor het Rode Kruis op de hoofdzetel. 116 Argentanen geven samen 53 liter bloed. De meeste van hen geven zelfs voor de allereerste keer bloed.



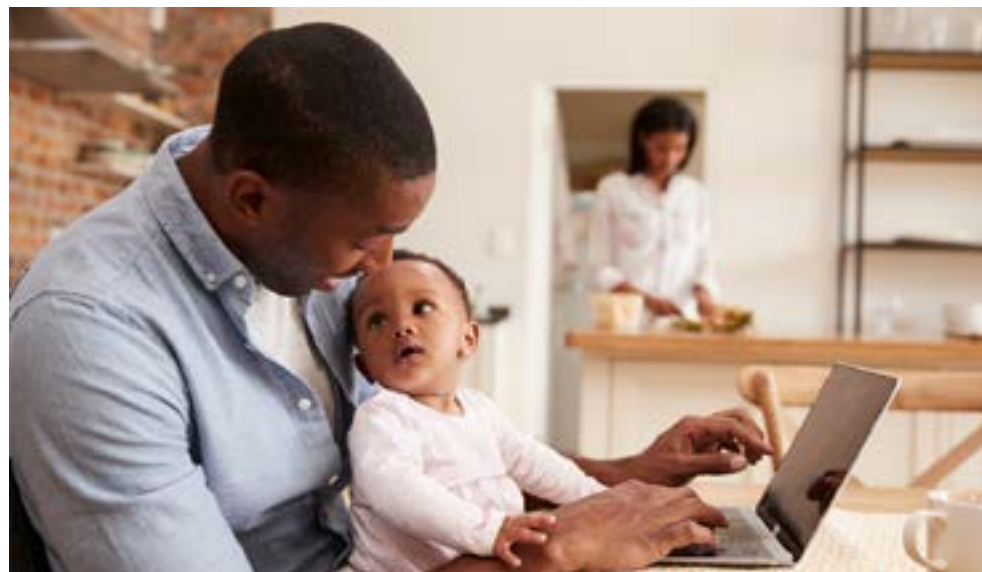
Kerncijfers en resultaten

Financiële resultaten

Resultatenrekening

(in euro)

Winst- en verliesrekening	31-12-2022	31.12.2023
Totale exploitatiebaten	791.499.281	927.961.613
Netto rentebaten	646.672.707	823.932.569
Rentebaten	898.298.601	1.405.022.416
Rentelasten	-251.625.894	-581.089.847
Dividendinkomsten	7.909.585	8.249.479
Netto baten uit provisies en vergoedingen	81.324.518	87.792.559
Baten uit provisies en vergoedingen	267.923.010	276.265.913
Lasten in verband met provisies en vergoedingen	-186.598.492	-188.473.355
Gerealiseerde winsten of verliezen uit financiële activa en verplichtingen niet gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	356.472	-300.617
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	-184.932	-213.677
Financiële activa en verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	541.405	-86.940



Winsten of verliezen uit financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	13.986.344	-5.626.767
Winsten of verliezen uit financiële activa voor niet-handelsdoeleinden verplicht gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	-20.456.544	5.070.350
Winsten of verliezen uit de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	21.757.775	-5.634.523
Gerealiseerde winsten of verliezen uit niet-financiële activa	283.710	-363.084
Netto verzekeringsresultaat	45.626.224	25.283.426
Netto herverzekeringsresultaat	3.072.463	-1.321.353
Netto financieel verzekeringsresultaat	-24.000.608	-24.639.413
Netto overige exploitatiebaten	14.966.635	15.518.988
Overige exploitatiebaten	15.560.640	17.502.878
Overige exploitatielasten	-594.005	-1.983.890
Administratieve lasten	-410.729.552	-456.476.560
Personeelslasten	-104.439.373	-119.918.329
Overige administratieve lasten	-306.290.179	-336.558.231
Afschrijvingen	-28.832.638	-25.116.570
Materiële vaste activa	-12.934.878	-13.174.731
Vastgoedbeleggingen	-10.969	-9.545
Overige immateriële activa	-15.886.791	-11.932.295
Herzieningswinsten of (-) -verliezen	0	0
Voorzieningen of terugnemingen van voorzieningen	28.984	-91.581
Bijzondere waardeverminderingen of terugnemingen van bijzondere waardeverminderingen	-22.407.527	-16.023.084
Financiële activa (schuldbewijzen) gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	-3.017.907	-2.734.914
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-19.389.621	-13.288.170
Goodwill	0	0
Materiële vaste activa	0	0
Aandeel in het resultaat van geassocieerde ondernemingen en joint ventures	-752.259	35.019
Winst of verlies voor belastingen	328.806.289	430.288.837
Belastinglasten	-74.361.167	-120.259.714
Winst of verlies na belastingen	254.445.123	310.029.123
Winst of verlies toerekenbaar aan de eigenaars van de moedermaatschappij	254.262.798	309.845.524
Winst of verlies toerekenbaar aan de minderheidsbelangen	182.324	183.599

Balans

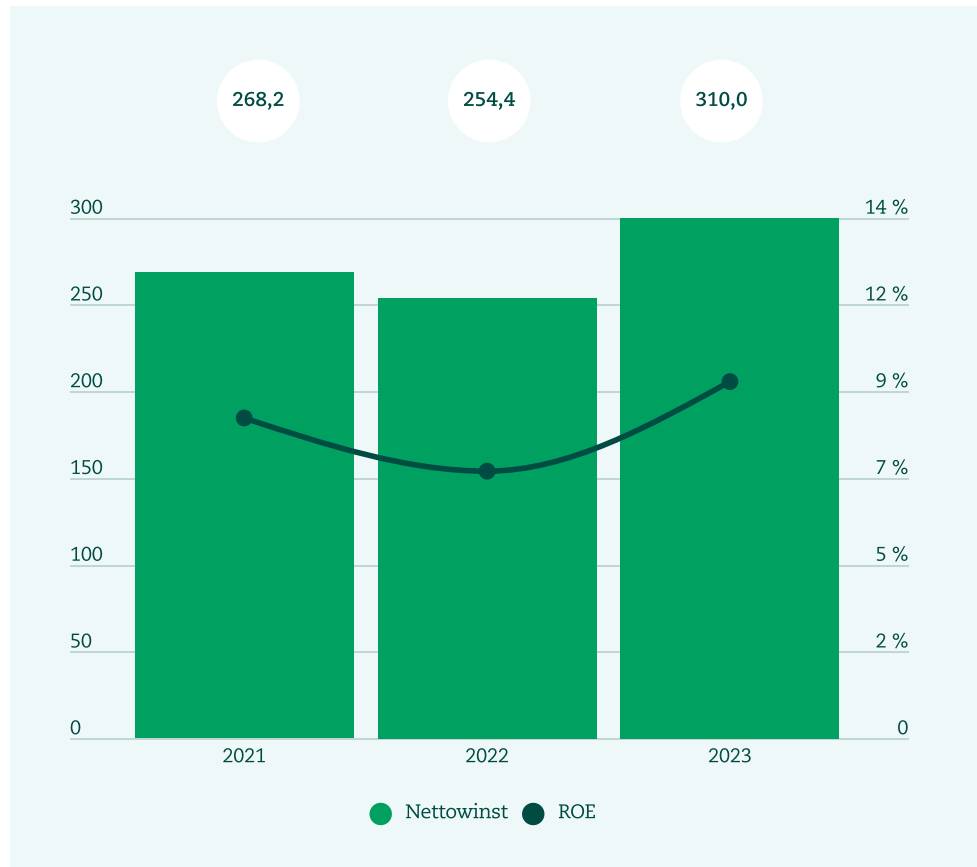
(in euro)

Activa	31.12.2022	31.12.2023
Kasmiddelen en kasequivalenten	55.189.178	62.600.333
Tegoeden bij centrale banken en overige direct opvraagbare deposito's	3.177.357.910	2.153.523.163
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	107.585.916	63.051.701
Activa gerelateerd tot unit-linked verzekeringsovereenkomsten (tak 23)	2.754.692.170	2.995.790.474
Financiële activa voor niet-handelsdoeleinden verplicht gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in winst of verlies	97.337.817	106.229.924
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	4.636.008.677	4.906.197.653
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	48.015.774.059	49.259.236.248
Derivaten gebruikt ter afdekking	2.067.781.000	1.425.057.322
Veranderingen in reële waarde van afgedekte posities bij afdekking van het renterisico van een portefeuille	-2.004.019.978	-1.245.442.292
Investerings in dochterondernemingen, joint-ventures en geassocieerde deelnemingen	4.488.846	4.523.865
Materiële activa	75.639.172	64.333.143
Materiële vaste activa	74.773.462	63.482.377
Vastgoedbeleggingen	865.710	850.767
Immateriële activa	129.306.496	121.539.717
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Overige immateriële activa	31.156.036	23.389.257
Belastingvorderingen	99.744.842	101.957.932
Actuele belastingvorderingen	54.804.955	87.742.446
Uitgestelde belastingvorderingen	44.939.887	14.215.485
Activa uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten	0	0
Activa uit hoofde van herverzekeringsovereenkomsten	21.206.263	27.259.304
Overige activa	263.629.243	277.439.515
Vaste activa en groepen activa die worden afgestoten geïdentificeerd als aangehouden voor verkoop	0	0
Totaal activa	59.501.721.612	60.323.298.001

Verplichtingen en eigen vermogen	31.12.2022	31.12.2023
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	91.549.794	52.642.345
Passiva gerelateerd tot unit-linked verzekeringsovereenkomsten (tak 23)	2.754.692.170	2.995.790.474
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	50.078.333.805	50.364.982.170
Deposito's van centrale banken	0	0
Deposito's van kredietinstellingen	1.786.200.219	1.130.294.811
Deposito's van andere dan centrale banken en kredietinstellingen	41.814.573.100	42.421.463.560
Niet-achtergestelde uitgegeven schuldbewijzen	6.379.999.074	6.727.324.493
Achtergestelde uitgegeven schuldbewijzen	0	0
Overige financiële verplichtingen	97.561.412	85.899.307
Derivaten gebruikt ter afdekking	128.467.450	242.563.369
Veranderingen in reële waarde van afgedekte posities bij afdekking van het renterisico van een portefeuille	0	0
Voorzieningen	10.171.408	12.631.215
Belastingverplichtingen	86.780.253	49.757.779
Actuele belastingverplichtingen	3.056.183	4.189.420
Uitgestelde belastingverplichtingen	83.724.070	45.568.359
Passiva uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten	2.546.563.874	2.683.342.397
Passiva uit hoofde van herverzekeringsovereenkomsten	13.952.083	15.637.315
Overige verplichtingen	294.717.680	247.762.880
Verplichtingen die deel uitmaken van groepen activa die worden afgestoten geïdentificeerd als aangehouden voor verkoop	0	0
Totale verplichtingen	56.005.228.517	56.665.109.944
Eigen vermogen toerekenbaar aan de eigenaars van de moedermaatschappij	3.496.205.616	3.657.881.107
Eigen vermogen toerekenbaar aan de minderheidsbelangen	287.478	306.949
Totaal eigen vermogen	3.496.493.095	3.658.188.057
Totale verplichtingen en eigen vermogen	59.501.721.612	60.323.298.001

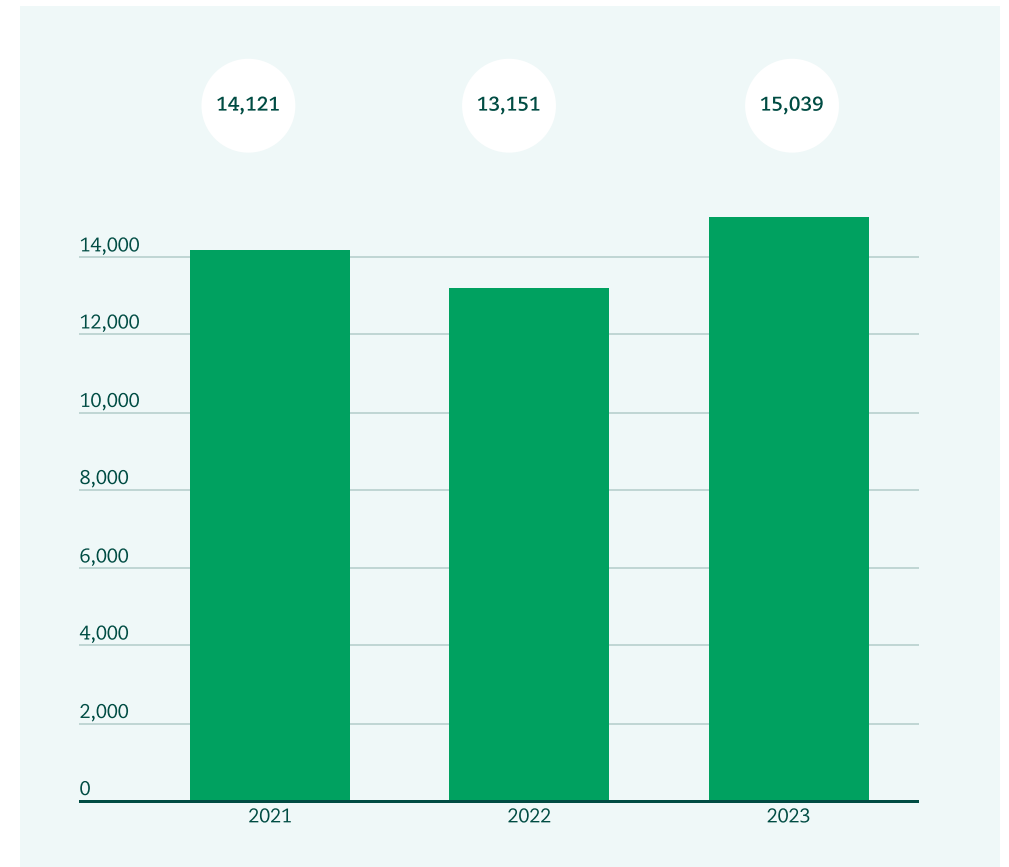
Nettowinst & Return on Equity

(in miljoen euro en %)

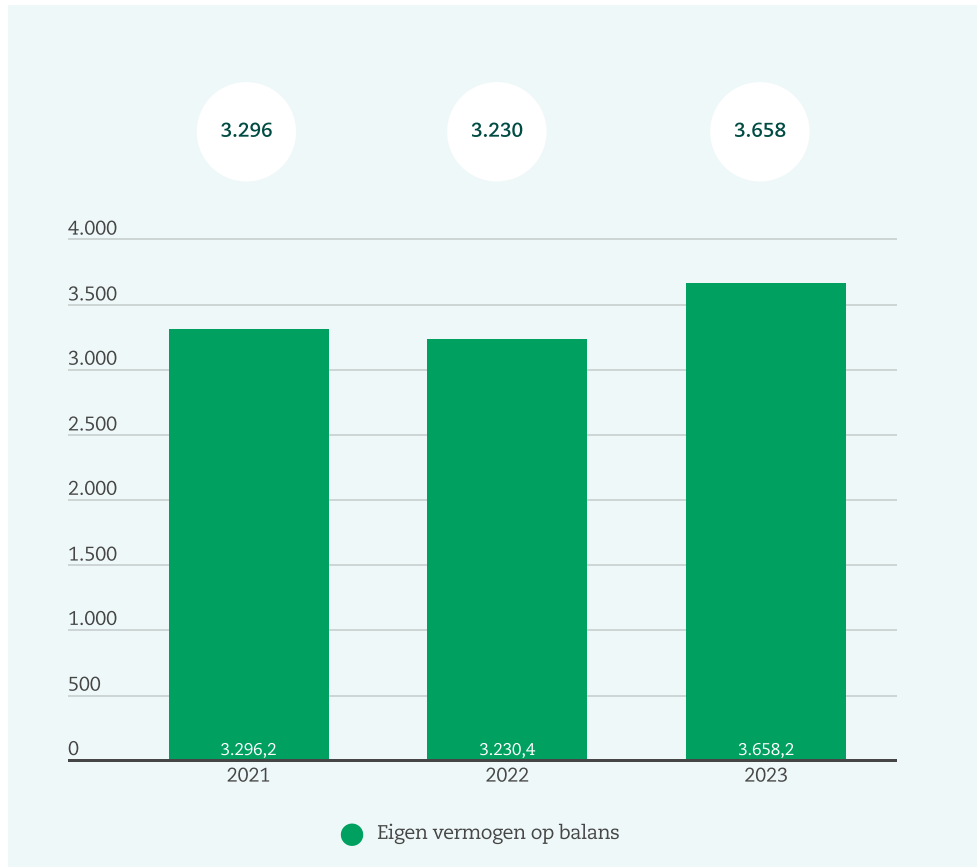


Totaal beleggingsproducten onder beheer

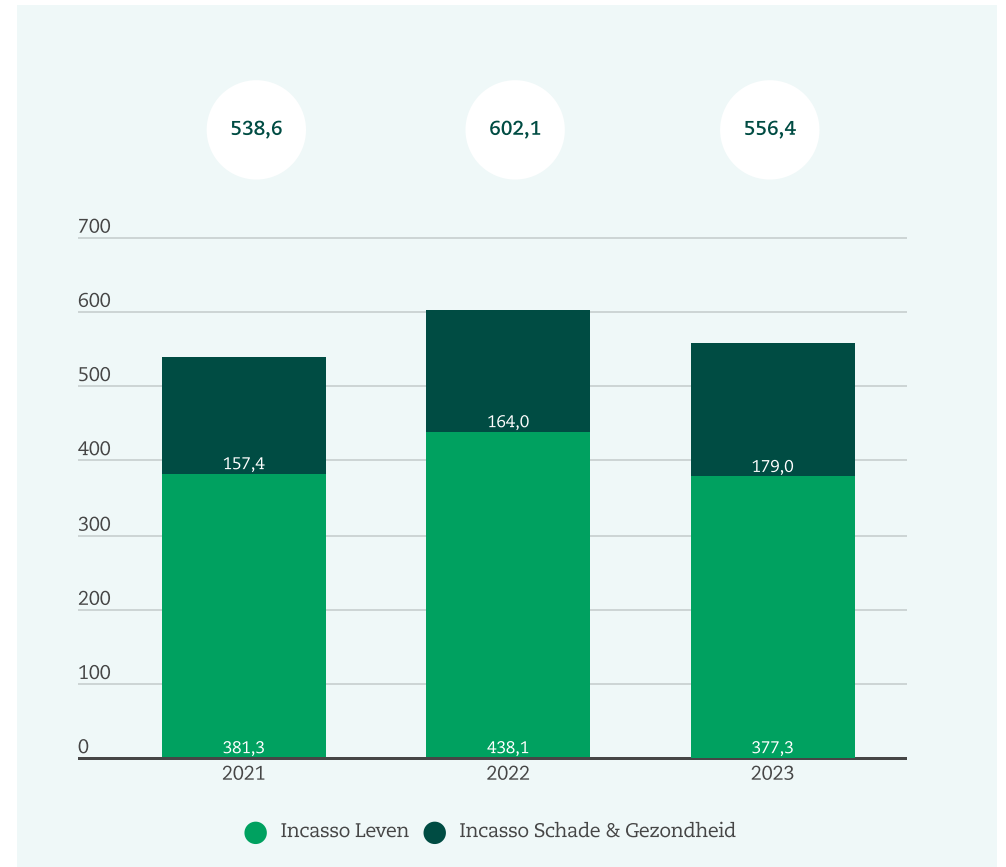
(in miljard euro)



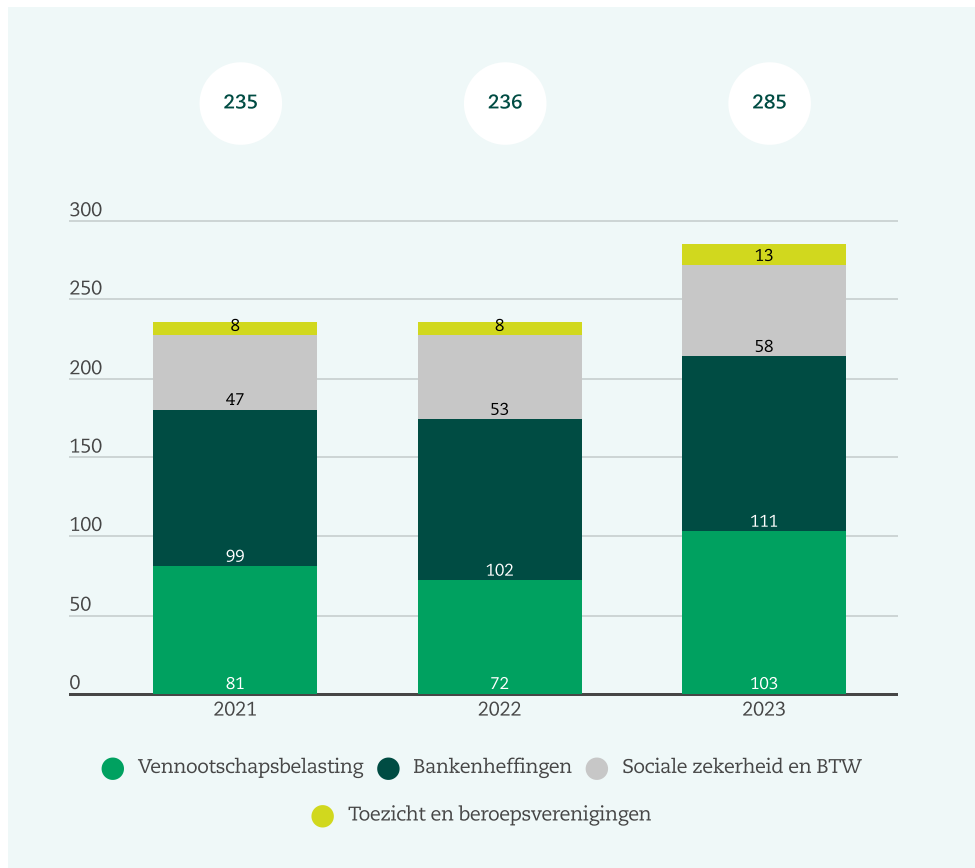
Totaal eigen vermogen (in miljoen euro)



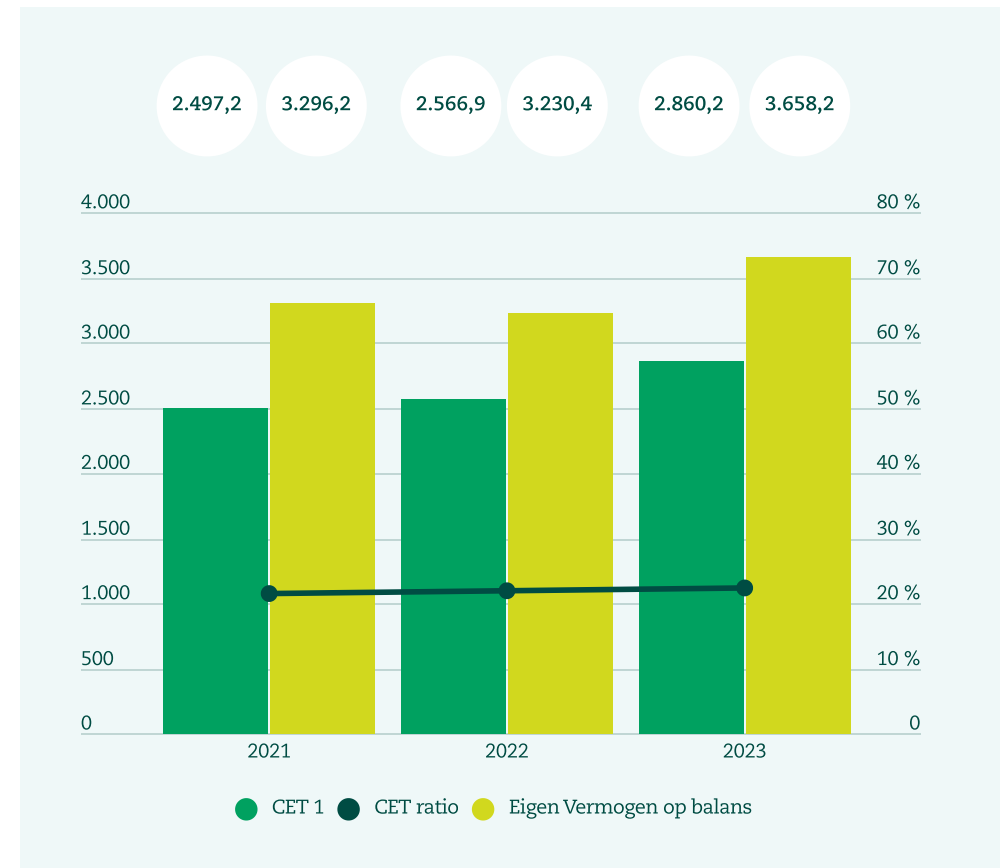
Incasso verzekeren (in miljoen euro)



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

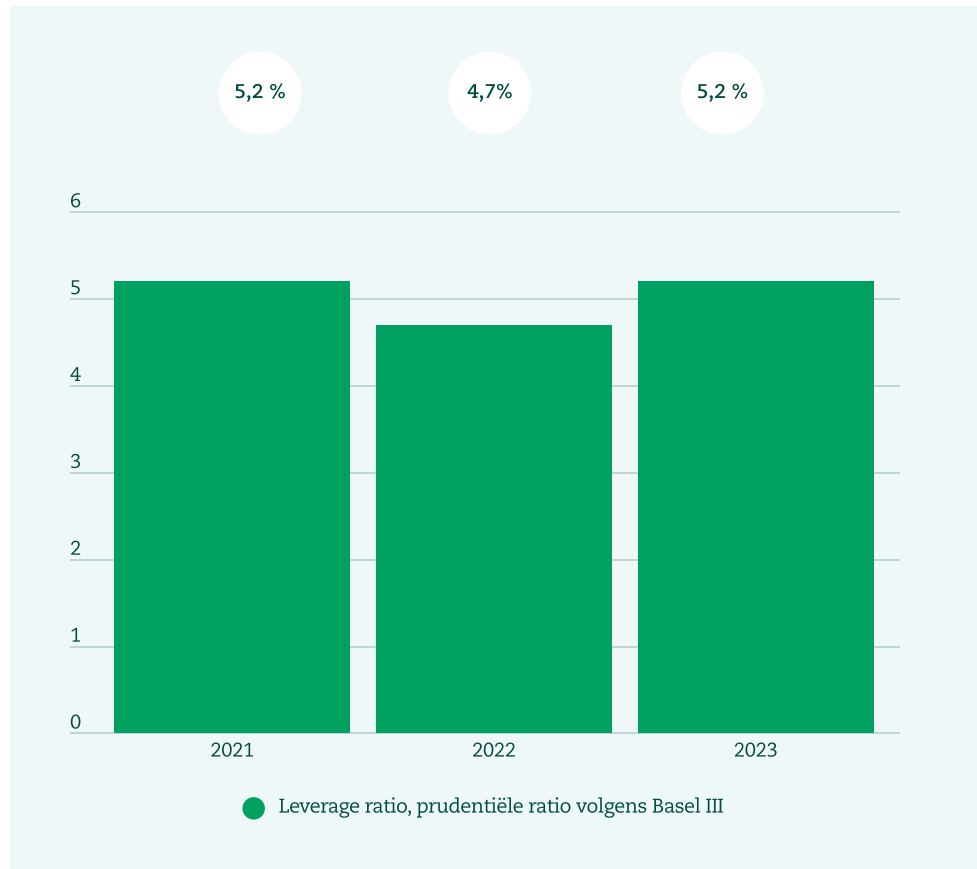


Eigen Vermogen, Kernkapitaal en Common Equity Tier 1-ratio (in miljoen euro en %)



De CET1 ratio wordt onder CRR berekend volgens de Danish compromise methode. Het betreft een compromis dat – mits goedkeuring door de toezichthouder – kan toegepast worden door gemengde financiële holdings. Volgens deze methode moet de waarde van de verzekeringsparticipatie niet worden afgetrokken van het eigen vermogen. Daarentegen wordt deze verzekeringsparticipatie meegenomen bij de berekening van de risicogewogen activa.

Leverage ratio (in %)



Niet-financiële resultaten

Argenta wil duurzaam en waardevol bijdragen aan de wereld waarin we ons bevinden. Dat doen we door in te zetten op de drie pijlers of ESG-dimensies van duurzaamheid.



In onderstaande tabel publiceren wij de resultaten die we in kader van het duurzaamheidsactieplan 2020-2023 hebben gerealiseerd.

Bankieren en verzekeren mag geen bomen kosten					
Actie	SDG	2020	2021	2022	2023
Ecologische voetafdruk verminderen*	13 KLIMAATACIE	-58%	-59%	-43%	-20%

Target 2023: Argenta wil de ecologische voetafdruk van zijn operationele activiteiten met 50% verlagen ten opzichte van de beginmetingen in 2017. In 2017 bedroeg de uitstoot 2.531 ton CO₂.

*% daling ecologische voetafdruk (scope 1, 2 en 3, in ton CO₂) van de operationele activiteiten van de hoofdzetel in België, en de kantoren in Nederland en Luxemburg, ten aanzien van de beginmetingen in 2017

Dichtbij en eenvoudig

Actie	SDG	2020	2021	2022	2023
Klanten bereiken*		1,71 mio	1,71 mio	1,73 mio	1,78 mio [Ⓐ]

Target 2023: Elk jaar willen we meer klanten bereiken. Eenvoudig en dichtbij.

Een klant wordt gedefinieerd als elke natuurlijke of niet-natuurlijke persoon die een beroep doet op Argenta Spaarbank en/of Argenta Assuranties voor de verstrekking, veelal tegen betaling, van een bancaire of verzekeringsdienst of een bancair of verzekeringsproduct, die als 'cliënt' worden beschouwd in de zin van de wet. Een klant heeft een actieve rol op een actief product, waarbij die rol aanleiding geeft tot de rol van klant.

Aantal kantoren*		428	415	406	387
-------------------------	--	-----	-----	-----	------------

Target 2023: Argenta blijft sterk inzetten op nabijheid en menselijk contact. De kantoren verlenen persoonlijk advies op de momenten die ertoe doen voor onze klanten. .

*Aantal verkooppunten in België. 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.

Mobiele app-gebruik stimuleren*		552.149	636.086	705.943	790.497 [Ⓐ]
--	--	---------	---------	---------	-----------------------------

Target 2023: We willen het gebruik van de mobiele app stimuleren.

*Aantal appgebruikers die minstens eenmaal inlogden in de Argenta-app in de 90 dagen voorafgaand aan uiterlijk 31 december.

Klanttevredenheid*		+40	+46	+43	+47
---------------------------	--	-----	-----	-----	------------

Target 2023: Argenta wil dichtbij zijn met een eenvoudig aanbod. We streven naar een minimale NPS van +50.

*De Net Promotor Score geeft een indicatie van hoe waarschijnlijk het is dat klanten Argenta aanbevelen, en correleert daarmee aan de loyaliteit van klanten. De score wordt uitgedrukt tussen -100 en +100 waarbij 0 het middelpunt is.

Medewerkers

Actie	SDG	2020	2021	2022	2023
Aantal medewerkers*		1.139	1.100	1.097	1.204 [Ⓐ]

Target 2023: Door de juiste mensen aan te trekken, kan Argenta groeien en zijn strategische ambities realiseren.

*Dit betreft het aantal interne medewerkers (headcounts) die voltijds en deeltijds op de payroll staan bij de hoofdzetel in België, Nederland en Luxemburg op 31 december.

Engagement van de medewerkers*		eNPS: 24 Engagement: 87%	eNPS: 24 Engagement: 87% (* geen nieuwe MOO-bevraging in 2021)	eNPS: 34 Engagement: 93%	eNPS: 34 Engagement: 93% (* geen nieuwe MOO-bevraging in 2023)
---------------------------------------	--	-----------------------------	--	-----------------------------	--

Target 2023: Argenta wil dichtbij zijn medewerkers staan. Hun engagement maakt onze organisatie sterk.

We streven naar een minimale eNPS van 50 en willen dat minstens 80% van onze medewerkers geëngageerd is.

*De Employee Opinion Survey (Medewerkers Opinie Onderzoek/MOO) is een jaarlijkse anonieme bevraging voor interne en externe hoofdzetelmedewerkers in België, Nederland en Luxemburg. In de bevraging wordt naar negen thema's gepeild, waaronder engagement, ambassadeurschap, motivatie, psychosociaal welzijn, DOPE-waarden en purpose.

Collectief re-integratiebeleid*		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	[Ⓐ]
--	--	--------	--------	--------	--------------

Target 2023: Door zorg te dragen voor onze medewerkers bouwen we aan een langetermijnrelatie.

Argenta implementeert een collectief re-integratiebeleid voor alle medewerkers die vanaf 1 maand afwezig zijn door ziekte. Bij 4 maand afwezigheid start een officieel re-integratietraject.

Ethiek en integriteit als leidraad					
Actie	SDG	2020	2021	2022	2023
Duurzaam beleggingsaanbod*	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE 13 KLIMAATACHTIE 	N.v.t	N.v.t	N.v.t	✓ ^(A)

Target 2023: Sinds 2023 biedt Argenta alleen nog duurzame beleggingsfondsen aan in lijn met de Europese regels rond duurzaam investeren (SFDR).

*Alle beleggingsoplossingen die Argenta aan zijn klanten aanbiedt zijn duurzaam conform artikel 8 of 9 onder de Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Implementatie cybersecurity beleid*	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE 16 VREDE, JUSTITIE EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN 	N.v.t	N.v.t	N.v.t	✓ ^(A)
--	---	-------	-------	-------	------------------

Target 2023: Veiligheid is een belangrijk aspect van duurzaam bankieren. Onze inspanningen hebben zowel betrekking op het verhogen van waakzaamheid bij onze medewerkers en kantoren, als op het nemen van maatregelen om onze klanten te beschermen.

*De beleidslijn informatiebeveiliging en cyber risk management beschrijft de leidende principes voor de eerste lijn inzake de inrichting van de business capability 'Information Security & Cyber Risk Mgt' vanuit de groepsbrede beleidsbevoegdheden van MT CRO, minstens jaarlijks evalueert de owner op initiatief van de secretaris-generaal of herziening vereist is. De implementatie van de principes die worden beschreven in de beleidslijn worden uitgevoerd aan de hand van procedures, standaarden, gedragscodes en service level agreements.

Implementatie cybersecurity beleid*	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE 16 VREDE, JUSTITIE EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN 	N.v.t	N.v.t	N.v.t	✓ ^(A)
--	---	-------	-------	-------	------------------

Target 2023: Argenta hecht belang aan eerlijke en transparante verkoopsmethodes en een no-nonsense cultuur. Daarom stimuleren we integriteit doorheen de hele organisatie, op alle niveaus.

*De directie Compliance stelt een handvest Integriteit op dat jaarlijks wordt bijgewerkt en permanent ter beschikking wordt gesteld voor alle hoofdzetelmedewerkers in België, Nederland en Luxemburg.

<p>Duurzaam leveranciersbeleid*</p>		N.v.t	N.v.t	N.v.t	√ [Ⓐ]
--	--	-------	-------	-------	----------------

Target 2023: Argenta verwacht van al zijn strategische leveranciers dat ze dezelfde duurzaamheidsprincipes onderschrijven.

*Strategische leveranciers zijn leveranciers die samen meer dan de helft van de aankopen vertegenwoordigen. Het duurzaamheidscharter is raadpleegbaar via de [website](#)

<p>Diversiteit*</p>		43% vrouwelijke bestuurders op een totaal van 15 bestuurders	47% vrouwelijke bestuurders op een totaal van 15 bestuurders	36% vrouwelijke bestuurders op een totaal van 14 bestuursleden	<p>37,5%</p> <p>Vrouwelijke bestuurders op een totaal van 16 bestuursleden [Ⓐ]</p>
----------------------------	--	---	---	---	--

Target 2023: Diversiteit en gelijke kansen zijn essentieel voor een gezonde bedrijfsomgeving. Argenta streeft ernaar om minstens 33% vrouwelijke bestuurders te hebben.

*Conform het Handvest Diversiteit hanteert Argenta een streefcijfer van 33% op groepsniveau, op niveau Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties wat betreft de verhouding vrouwelijke versus mannelijke bestuurders.



Bestuur



Op een door en door verantwoorde manier zorgen voor onze stakeholders. Dat doen we door onze verantwoordelijkheid te nemen in elke tak van ons bestuur. Argenta hecht veel belang aan deugdelijk bestuur in alle transparantie:

- Een heldere strategie
- Doeltreffende bestuursorganen én interne controle
- Een gezond evenwicht in de belangen van alle stakeholders en verantwoordelijke bedrijfsleiding

Daarnaast draagt Argenta ook diversiteit en een gezond beloningsbeleid zonder bonuscultuur hoog in het vaandel.

Het kader van onze corporate governance is opgenomen in het Governance-memorandum en wordt verder uitgewerkt in drie handvesten:

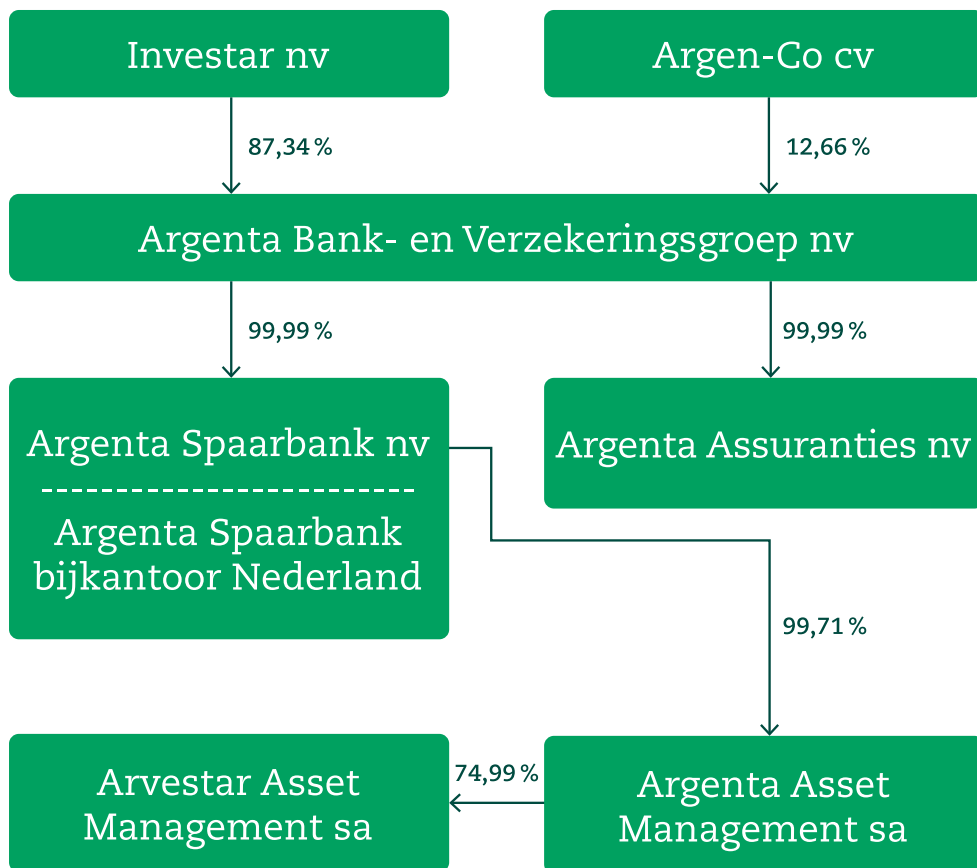
- Het Handvest Integriteit als basis voor de verschillende gedragscodes
- Het Handvest Geschiktheid van sleutelfunctionarissen (inclusief een luik rond diversiteit)
- Het Handvest Duurzaamheid

Alle entiteiten en activiteiten van Argenta volgen dezelfde corporate governance.

6.1 Groepsstructuur

Argenta stelt een transparante beleidsstructuur voorop. Dat bevordert een gezond en voorzichtig beleid. Als onderneming bestaat Argenta in essentie uit een bankpool en een verzekeringspool. De leiding daarvan ligt bij de directiecomités van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. De onafhankelijke controlefuncties, het personeelsbeleid en juridische zaken zijn op groepsniveau georganiseerd. De leiding daarvan ligt bij het directiecomité van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. De decentrale entiteiten hebben ook een lokale compliance functie op het niveau van Arvestar, Argenta Asset Management en Nederland.





Investar nv

Investeringsmaatschappij Argenta, een gemengde financiële holding en voor 87,34 % eigenaar van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

Argen-Co cv

Argenta Coöperatieve, een coöperatieve vennootschap met als hoofddoel de verdere ontwikkeling van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Klanten en kantoorhouders kunnen intekenen op aandelen. Argen-Co is voor 12,66 % aandeelhouder van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

Naar argenco.be

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep is de beleids-holding van de Argenta Groep. Zijn operationele activiteiten omvatten Interne Audit, Juridische Zaken, Organisatie & Talent, Compliance, Risk & Validatie en Non-financial riskmanagement & Supervisory Office, die voor alle Argenta-vennootschappen centraal georganiseerd zijn. Interne Audit, Compliance en Risk (risicobeheer-functie – die zelf de extern uitbestede actuariële functie aanstuurt) zijn de wettelijk voorgeschreven onafhankelijke controlefuncties.

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 moeten worden gerapporteerd. De enige uitzondering hierop vormt de in 2018 opgerichte beheersvennootschap Arvestar Asset Management, waarin Argenta Asset Management een meerderheidsbelang aanhoudt van **74,99 %**.

België en Nederland vormen de geografische markten waarin de vennootschap commercieel actief is.

Argenta Spaarbank nv

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 en heeft vier kernactiviteiten.

Activiteiten in België

De vijf kernactiviteiten van Argenta Spaarbank zijn:

- Bankieren: het ter beschikking stellen van betaalmiddelen zoals zichtrekeningen, betaalkaarten, kredietkaarten en effectenrekeningen
- Sparen: het aantrekken van spaargelden
- Beleggen: het aanbieden van beleggingsfondsen beheerd door Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management
- Lenen: het verstrekken van woonkredieten en leningen op afbetaling
- Verzekeren: het beschermen van gezinnen en particulieren tegen risico's op gebied van wonen en vervoersmiddelen

[Bekijk het volledige productaanbod](#)

Activiteiten in Nederland

Argenta Spaarbank Nederland is al sinds 1997 actief in Nederland, waar het sinds 2003 een bijkantoor heeft in Breda (Nederland). Dat staat in voor de productie van woonkredieten en het aantrekken van spaargelden in de Nederlandse markt. Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. Argenta in Nederland wordt geleid door CEO Sander Blommaert.

[Argenta Nederland](#)

Argenta Assuranties nv

Argenta Assuranties is een Belgische verzekeringsonderneming met als doel het financieel vermogen van particulieren en gezinnen veilig te stellen via enerzijds schade- en gezondheidsverzekeringen (familiale verzekering, brand-, auto- en hospitalisatieverzekering) en anderzijds levens- en overlijdensverzekeringen, waaronder de schuldsaldoverzekeringen. Daarnaast biedt Argenta Assuranties beleggingsverzekeringen aan onder de vorm van tak 23-producten.

Nadat op 31 augustus 2020 de Nederlandse levensverzekeringportefeuille werd overgenomen door Waard Leven is sinds 30 september 2021 ook de juridische afwikkeling afgerond en werd het bijkantoor Argenta Assuranties officieel opgeheven.

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

Arvestar Asset Management sa

Arvestar Asset Management, een joint venture tussen Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management, werd opgericht in 2018. Arvestar Asset Management beheert de Argenta-pensioenspaarfondsen en de Argenta DP Allocation fondsen. Argenta Asset Management en Degroof Petercam Asset Management houden elk respectievelijk 74,99 % en 25,01 % van de aandelen aan.

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

Arvestar staat in voor het beheer van de Argenta-pensioenspaarfondsen en de hierop gebaseerde spiegelfondsen.

Argenta Asset Management sa

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 onder meer 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.

De Luxemburgse beheersvennootschap AAM wordt geleid door Gregory Ferrant (CEO) en Michel Waterplas (tot eind 2023). Vanaf 1 januari 2024 zal dit Filip De Nil zijn.

Comités



Raad van bestuur

Opdracht

De raad van bestuur is het hoogste beslissingsorgaan binnen Argenta. De leden van de raad van bestuur beslissen over:

- De strategie en doelstellingen van Argenta's vennootschappen
- Het risicobeleid en de algemene risicotolerantielimiten
- De organisatie voor het verlenen of verrichten van beleggingsdiensten en -activiteiten en nevendiensten
- Het integriteitsbeleid

De raad van bestuur houdt toezicht op de activiteiten en beoordeelt regelmatig de doeltreffendheid van het governancestelsel en het stelsel van interne controle. De taakverdeling en samenwerking tussen de raden van bestuur en de verschillende comités binnen Argenta is gedocumenteerd in het Governancememorandum¹.

¹www.argenta.be/content/dam/argenta/over-argenta/governancememorandum.pdf

Samenstelling raad van bestuur

Wie zetelt in de raad van bestuur?

In de raad van bestuur van Argenta zetelen de leden van het directiecomité samen met een aantal bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen en een aantal onafhankelijke bestuurders. De onafhankelijke bestuurders en de bestuurders die de aandeelhouders vertegenwoordigen worden hierna samen de niet-uitvoerende bestuurders genoemd.

Hoe zijn de raden van bestuur samengesteld?

De raden van bestuur zijn zo samengesteld dat geen van de drie te onderscheiden 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.

Hoeveel bestuurders zijn er?

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.

Hoe worden onafhankelijke bestuurders benoemd?

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 deskundigheid en ervaring in minstens een van deze kerndomeinen blijken geven. Zij moeten voldoen aan alle vereisten zoals bepaald in de artikelen 7:87 WvV².

²www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2019032309

De niet-uitvoerende bestuursleden van de Argenta Groep zijn:



Marc van Heel



Bart Van Rompuy



Marie-Anne Haegeman



Cynthia Van Hulle



Carlo Henriksen



Raf Vanderstichele



Baudouin Thomas



Bart A. Pattyn



Caroline Thijssen

Marc van Heel

Sinds 2019 voorzitter van de raad van bestuur van Argenta

Marc is door de algemene vergadering van aandeelhouders van 26 april 2019 benoemd tot voorzitter van de raad van bestuur van Argenta. Hij heeft meer dan 30 jaar ervaring in management- en bestuursfuncties bij internationale financiële dienstverleners (onder andere PIMCO, GSAM, BlackRock en JP Morgan) en werkt sinds 2016 als consultant voor De Nederlandsche Bank. Sinds november 2017 is hij lid, en sinds april 2019 voorzitter, van de raad van bestuur van Argenta, lid van het risicocomité, het benoemingscomité en het groepstoezichtcomité. Hij behaalde zijn diploma als Certified European Financial Analyst aan de School of Business and Economics van de VU Amsterdam en voltooide volgende executive education programma's: International Directors Programme (Insead, 2016), Risk Management for Banks (Insead, 2018), Impeccable Leadership (F&P, 2021), Toezicht op Artificial Intelligence (UVA, 2022) en Managing Partnerships & Strategic Alliances (Insead, 2022).

Bart Van Rompuy

Vertegenwoordigt in de raad van bestuur van Argenta de familiale aandeelhouder Investar

Investar is de holdingmaatschappij van de familie Van Rompuy, die de Argenta groep heeft opgericht. Bart Van Rompuy bewaakt de familiale visie, eigenheid en waarden. Hij bekleedt sinds 1977 verschillende functies binnen Argenta en was eerder voorzitter van de directiecomités en de raden van bestuur in België, Luxemburg en Nederland. Hij is o.a. architect van opleiding en was mede verantwoordelijk voor de realisatie van zowel het eerste als het meest recente gebouw van Argenta in Antwerpen. In lijn met de familiewaarden was duurzaamheid in al zijn aspecten zijn grootste zorg bij de realisatie van deze gebouwen. Bart Van Rompuy is tevens lid van het remuneratiecomité (BVg), benoemingscomité (BVg), groepstoezichtcomité (BVg) en het auditcomité (Aspa & Aras). Hij heeft verschillende executive business opleidingen gevolgd aan Cambridge Judge Business School, Insead, Vlerick Business School, Antwerp Management School en Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij is tevens een gepassioneerd kunstliefhebber.

Marie-Anne Haegeman

Sinds 2019 niet-uitvoerend bestuurder bij Argenta, vertegenwoordigt de familiale aandeelhouder

Marie-Anne Haegeman begon haar carrière bij KBC Groep in 1988. Ze vervulde verschillende managementfuncties in finance en werd eind 2007 general manager van het departement groepsrisico. In die functie was ze verantwoordelijk voor het ALM-risicobeheer, ICAAP en de afdeling proces- en modellering. In 2011 stapte Marie-Anne over naar een 1 LoD-functie in treasury en werd ze thesaurier van de KBC Verzekeringsgroep. Vanaf 2014 keerde ze terug naar de 2 LoD als CRO van de Belgische businessunit en van CBC.

In 2018 besloot ze KBC Groep te verlaten om een nieuwe uitdaging aan te gaan binnen Euroclear als CRO van Euroclear Bank. Naast deze rol werd ze in 2020 voorzitter van de Belgische ondernemingsraad van Euroclear. In november 2021 verhuisde ze terug naar de eerste lijn en nam ze de rol van Head of Banking and Network Management op zich. Ze is lid van het directiecomité van Euroclear Bank en lid van de raad van bestuur.

Cynthia Van Hulle

Sinds 2015 niet-uitvoerend bestuurder bij Argenta, vertegenwoordigt Argen-Co

Cynthia Van Hulle begon haar professionele loopbaan aan de KU Leuven in januari 1984 nadat ze haar doctoraat behaalde. In oktober 1993 werd ze gewoon hoogleraar Financiën aan die universiteit. Ondertussen bekleedde ze verschillende (gast) onderwijsposities bij andere instellingen (Yale University, University of Chicago, Columbia University, ULB, UA, Vlerick) en bekleedde ze een hele reeks academische managementfuncties aan de KUL. Academisch gaat haar belangstelling vooral uit naar corporate governance, corporate finance en financial engineering.

Naast haar academische activiteiten is zij adviseur van verschillende overheidsinstanties op het gebied van geldbeheer door banken van financiële overheidsmiddelen. Ook is zij lid geweest van talrijke stuurgroepen van de overheid en lid van de Hoge Raad voor Financiën, de Vlaamse Raad voor Wetenschapsbeleid en de federale Economic Risk Management Group. Binnen het bedrijfsleven fungeert zij als expert binnen Euro-arbitrage en bekleedt zij sinds 1996 bestuursfuncties in beursgenoteerde en niet-beursgenoteerde ondernemingen (Gimvindus nv, Finindus nv, Werfinvest nv, LB-Capital nv, Autonoom Gemeentebedrijf M, Almancora /KBC-Ancora - in deze laatste als voorzitter van de raad van bestuur). Momenteel is zij buiten Argenta bestuurder in Argen-Co cv, Miko nv (+ voorzitter auditcomité) en WDP nv (+ voorzitter auditcomité). Zij is ook als bestuurder of als lid van de inrichtende macht betrokken bij non-profitorganisaties (Rega instituut vzw, Salco vzw).

Carlo Henriksen

- *Onafhankelijk bestuurder van Argenta sinds 2015*
- *Voorzitter van het risicocomité*

Carlo Henriksen begon zijn professionele loopbaan bij Bank J. Van Breda & co in 1978. Hij was gedelegeerd bestuurder van die bank van 1989 tot 2014. Van 1998 tot 2014 was hij ook niet-uitvoerend lid van de raad van bestuur van Bank Delen en Finaxis.

Raf Vanderstichele

- *Onafhankelijk bestuurder van Argenta sinds 2014*
- *Voorzitter van het auditcomité en het benoemingscomité*
- *Lid van het risicocomité*

Raf Vanderstichele studeerde in 1979 af in toegepaste economie aan de KUL, waarna hij tot juni 2011 bij PWC aan de slag ging. Vanaf 1991 was hij partner in de auditpraktijk als geaccrediteerd commissaris. Zijn klanten waren onder andere financiële dienstverleners als Axa en Baloise, beursgenoteerde bedrijven zoals Umicore, Jensen en Ablynx, en andere multinationale ondernemingen die actief zijn in België zoals Volvo, TUI en Electrolux.

Hij geeft ook strategisch advies over audit, governance en financieel beheer aan ondernemingen zoals Anacura en non-profitorganisaties zoals het Antikankerfonds.

Baudouin Thomas

- *Onafhankelijk bestuurder van Argenta sinds 2018*
- *Voorzitter van het groepstoezichtcomité en het remuneratiecomité*
- *Lid van het auditcomité en het risicocomité*

Baudouin Thomas begon zijn carrière bij Accenture in 1993 en werd in 2006 gepromoveerd tot Partner (Managing Director) in de Financial Services Industry. Tijdens zijn laatste 3 jaar bij Accenture (2015-2018) was hij lid van de raad van bestuur van Accenture België en van 2010 tot 2018 maakte hij deel uit van het executive team van Accenture België en Luxemburg. Van 2010 tot 2018 gaf hij leiding aan de afdeling Financial Services in België en Luxemburg en volgde hij projecten op rond strategie, technologie en outsourcing voor klanten uit het bank- en verzekeringswezen en de kapitaalmarkt. Hij had ook internationale functies zoals Global Distribution and Marketing offering lead voor Accenture Financial Services. Hij richtte eind 2018 de start-up Reimagine op, met focus op digitale transformatie en artificiële intelligentie. Hij is ook niet-uitvoerend bestuurslid van Tender Experts, een start-up gespecialiseerd in openbare aanbestedingen, en lid van het Agoria Digital Industries Committee. Van 2017 tot 2020 was hij lid van de raad van bestuur van Start it@KBC, de grootste incubator voor start-ups in België.

Bart A. Pattyn

- *Onafhankelijk bestuurder van Argenta sinds 2021*
- *Voorzitter van het auditcomité en risicocomité*

Naast zijn rol bij Argenta verleent Bart A. Pattyn ook advies- en managementdiensten aan All Specialty Underwriting, een start-up MGA die actief is in Specialty Risks, onder andere weersverzekering en commercial property.

Hij begon zijn carrière bij Kredietbank nv (nu KBC Bank nv) in 1985. Hij bekleedde er verschillende functies in retail en corporate banking in België, Ierland, Spanje, Singapore, USA en India. In 2000 vervoegde hij de Franse verzekeraar Coface sa. Hij gaf er leiding aan greenfield- en scale-up- verzekeringsmaatschappijen in Azië (gevestigd in Singapore) en in Noord- en Latijns-Amerika (gevestigd in Mexico). Hij was lid van het uitvoerend comité van Coface in Frankrijk van 2012 tot 2018, voorzitter van de raad van bestuur van Seguradora Brasileira de Credito a Exportação s.a. van 2008 tot 2018 en lid van de raad van advies van AirFrance KLM in Mexico van 2017 tot 2019. Hij is ook Guberna Director, en gecertificeerd in Sustainable Finance.

Caroline Thijssen

- *Onafhankelijk bestuurder van Argenta sinds 2023*
- *Lid van het remuneratiecomité en groepstoezichtcomité*

Caroline Thijssen begon haar carrière bij BNP Paribas Fortis in 2007, en heeft er de laatste 17 jaar verschillende managementfuncties uitgeoefend in sales, Risk en in HR als head of talent.

Voor ze bij Argenta aan de slag ging, was ze hoofd Sustainable business approach: ze coördineerde een team in de ontwikkeling en animatie van duurzame business in daily banking, lending, investments & insurance.

Naast haar rol bij Argenta is ze sinds 2015 bestuurder bij Etex Group, een internationale en duurzame speler in bouwmaterialen. Ze is binnen die raad lid van het peoplecomité en van het sustainabilitycomité.

Ze is sinds 2021 ook lid van de raad van toezicht en van het remuneratiecomité van VP Capital, de investeringsmaatschappij van de Nederlandse familie Van Puijenbroek, die sterk focust op diversificatie en impact.

Ook de in non-profit sector zetelt ze in de raad van Toolbox vzw om de structurele versterking van de non-profit sector te versnellen.

Ze is lid van het Now Generation comité van het Family Business Network, is Guberna director en heeft in 2023 het International Director Programme (IDP) van Insead gevolgd.

Selectieprocedure

1. Bij de selectie van leden van de raad van bestuur en het directiecomité bepaalt het benoemingscomité samen met de raad van bestuur welke competenties nodig zijn om de raad van bestuur te versterken. Op basis daarvan stelt het benoemingscomité een profiel op en start een zoektocht op in samenwerking met een extern selectiekantoor.
2. Nieuwe leden van de raad van bestuur en het directiecomité worden in de eerste plaats geselecteerd op basis van hun specifieke kennis, opleiding en ervaring met het oog op het versterken van de werking van het comité waarin zij zetelen en rekening houdend met de streefcijfers rond geslacht. Bij de selectie van mogelijke kandidaten neemt het benoemingscomité haar rol op als adviseur van de raad van bestuur. Ze evalueert de deskundigheid en geschiktheid conform het Handvest Geschiktheid van sleutelfunctionarissen.
3. De raad van bestuur selecteert een kandidaat en draagt deze voor aan de toezichthouder. De finale aanstelling gebeurt nadat de toezichthouder de voorgestelde kandidaat 'fit en proper' heeft bevonden.

Evaluatie van de werking

De evaluatie van de werking gebeurt op verschillende niveaus:

- Conform artikel 31 van de bankwet beoordeelt het benoemingscomité de kennis, vaardigheden, ervaring en mate van betrokkenheid van de individuele leden van het wettelijk bestuursorgaan en van het wettelijk bestuursorgaan als geheel, en brengt daarover verslag uit aan de raad van bestuur.
- Het behoort ook tot de taken van de compliance functie om te waken over de naleving van de wettelijke en reglementaire geschiktheids- en diversiteitsvereisten. Het Handvest Geschiktheid van sleutelfunctionarissen is in 2023 herwerkt conform de EBA/GL/2021/06 regelgeving en het NBB Handboek van december 2022 rond de geschiktheidsbeoordeling.
- Het directiecomité evalueert jaarlijks via een selfassessment zijn eigen werking. Daarnaast vindt minstens om de twee jaar een extern assessment plaats rond de performantie van het directiecomité als geheel en van de individuele directieleden. De resultaten van dit assessment legt het directiecomité voor aan de raad van bestuur.
- Een onafhankelijke derde partij evalueert jaarlijks de werking van de raad van bestuur. Daarbij wordt een grondige evaluatie steeds gevolgd door twee lichtere evaluaties in de jaren erna. Op basis van de resultaten van deze evaluaties worden gepaste acties genomen.

Adviserende comités van de raden van bestuur

Auditcomités en risicocomités

De raden van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties hebben elk hun eigen audit- en risicocomités:

- 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 en bepaalt hoe en wanneer de raad van bestuur informatie over risico's ontvangt. Dat is zo vastgelegd in het governancememorandum.

In 2023 vergaderden de audit- en de risicocomités van zowel Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties zes keer.

Remuneratiecomité en benoemingscomité

Binnen Argenta zijn een remuneratiecomité en een benoemingscomité actief:

- Het remuneratiecomité geeft advies over het beloningsbeleid aan de raden van bestuur: de vergoeding van de leden van de raad van bestuur, het loon van de medewerkers van wie de beroepswerkzaamheden een materiële impact kunnen hebben op Argenta (de 'aangewezen medewerkers') en op het loonbeleid van toepassing binnen alle vennootschappen van Argenta (inclusief AAM en Arvestar). In 2023 vergaderde het remuneratiecomité drie keer.
- De taak van het benoemingscomité bestaat erin om de raden van bestuur van de vennootschappen van de Argenta Groep te adviseren bij de beslissingen rond de samenstelling, de structuur en de werking van de raad van bestuur en van het directiecomité. Het benoemingscomité vergaderde in 2023 zes keer.

Groepstoezichtcomité

Bij Argenta is een groepstoezichtcomité actief dat werkt binnen de raad van bestuur van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Het is complementair aan het auditcomité en het risicocomité. Het auditcomité en het risicocomité behandelen de volledige scope van de groep, het groepstoezichtcomité ziet toe op mogelijke belangenconflicten tussen de verschillende juridische entiteiten van de Argenta Groep. In 2023 vergaderde het groepstoezichtcomité twee keer.

Directiecomité

De uitvoerende bestuurders vormen het directiecomité.

Opdracht

Het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep bepaalt het kader waarbinnen de verschillende groepsvennootschappen hun activiteiten en verantwoordelijkheden uitoefenen. Het directiecomité bespreekt onder andere Argenta's purpose en duurzame waarden in het ruimere kader van economische, sociale en milieugerelateerde thema's.

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. Beslissingen over het beleid rond maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief economische, sociale en milieu-impact) worden rechtstreeks door de CEO opgevolgd in zijn rol als chief sustainability officer (CSO).

Samenstelling

Het directiecomité bestond eind 2023 uit de volgende leden:



Peter Devlies



Geert Ameloot



Ann Brands



Gert Wauters



Brigitte Buyle



Agnita Deweerdt



Sander Blommaert

Peter Devlies

- *Chief executive officer sinds januari 2023*
- *Lid van de raad van bestuur van Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv*
- *Voorzitter van de raad van bestuur van Argenta Asset Management sa*

Peter Devlies begon zijn professionele loopbaan in 1998 bij McKinsey&Company en vervoegde in 2004 Dexia Bank Belgium (nu Belfius), waar hij verschillende directeursfuncties opnam en van 2008 tot 2010 directeur commerciële marketing werd voor retail, affluent, private en business klanten. Daarna zette hij zijn loopbaan verder bij Bank J. Van Breda & C°, waar hij van 2010 tot 2013 de rol opnam van Chief Operations Officer en van 2014 tot 2016 van Chief Financial Officer. Die functies combineerde hij met de functie van CEO van Van Breda Car Finance (2010 tot 2016) en CEO van ABK Bank (2011 - 2016). In 2016 stapte hij over naar Axa Bank Belgium, waar hij de rol opnam van CEO tot einde 2021.

Geert Ameloot

- *Chief financial officer (CFO) sinds juni 2011*
- *Lid van de raad van bestuur van Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv en Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv*

Geert begon zijn professionele loopbaan bij Ford New Holland en startte bij General Electric's Power Controls divisie in 1993 in België en later op de hoofdzetel in Barcelona. Daarna zette hij tussen 1997 en 2004 zijn internationale loopbaan verder als CFO van Avis Fleet Services voor Duitsland en Zwitserland, CFO van GE Capital Bank in Zwitserland, en was hij managing director van GE's European Funding Operation van 2004 tot 2011.

Als CFO is Geert bij Argenta verantwoordelijk voor Accounting & Reporting, Treasury & Investment Management, Financial Management en Procurement.

Ann Brands

- *Chief officer (CO) Retail sinds juni 2023*
- *Lid van de raad van bestuur en van het directiecomité van Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv*

Ann is sinds 1987 actief in de financiële sector, eerst bij Aegon België, daarna bij Delphi Verzekeringen. In 1999 trad ze in dienst bij KBC, waar ze verschillende functies bekleedde, van head of claims department Antwerp tot head of process management non life claims en later tot expert projectmanager PMO (program management office). In 2012 trad zij in dienst bij Fidea Verzekeringen. Als general manager IT & organisation was zij verantwoordelijk voor langetermijnstrategie en -budget, contractonderhandelingen, infrastructuur, softwareonderhoud, projectportfolio, procesorganisatie en businessintelligence.

Bij Argenta was Ann sinds 2016 als COO verantwoordelijk voor bankieren, sparen & beleggen, kredietverlening, verzekeringen, cliëntbeheer en process excellence. Sinds juni 2023 neemt ze als CO Retail de Digitale Kanalen, Gezin & Bescherming en Wonen België voor haar rekening.

Gert Wauters

- *Chief risk officer (CRO) sinds juli 2010*
- *Lid van de raad van bestuur en van het directiecomité van Argenta Spaarbank nv, Argenta Assuranties nv en Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv*
- *Lid van de raad van bestuur van Argenta Asset Management sa sinds 2016*

Gert begon zijn professionele carrière in 1989 bij de internationale afdeling van Bacob Bank. Later werd hij hoofd gestructureerde producten en in 1993 werd hij hoofd asset & liability management. In 1996 werd hij directeur kapitaalmarkten. In 2003 werd hij directeur risicobeheer, eerst op het niveau van Dexia Bank België inzake kredietrisico en in 2006 op het niveau van Dexia Groep inzake marktrisico en vervolgens inzake transversaal risico (tot 2010).

Bij Argenta is Gert als CRO verantwoordelijk voor Krediet- & verzekeringsrisico management support, Risico & validatie (inclusief de actuariële functie), Niet-financieel risicobeheer & supervisory office, en Compliance.

Brigitte Buyle

- *Chief information officer (CIO) sinds april 2020*
- *Lid van de raad van bestuur en het directiecomité van Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv*

Brigitte begon haar professionele loopbaan als Systems Engineer bij IBM. Ze bekleedde verschillende functies binnen IBM en werd uiteindelijk lid van de raad van bestuur van België in 2014 en IBM vice president industry solutions & business development Benelux. Tussen 2016 en 2020 maakte ze deel uit van het directiecomité van Ethias als chief information officer (CIO) en was ze lid van de raad van bestuur van NRB.

Als CIO bij Argenta is ze verantwoordelijk voor IT-infrastructuur, -architectuur en -applicaties, de werking en beveiliging ervan

Agnita Deweerdt

- *Chief officer Vermogen & Zelfstandigen sinds juni 2023*
- *Lid van het directiecomité en de raad van bestuur van Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv*
- *Lid van de raad van bestuur van Argenta Asset Management sa*

Agnita begon haar professionele loopbaan bij het advocatenkantoor Stibbe en vervoegde in 2012 Argenta als management trainee.

In juni 2019 werd ze directeur Distributie.

Sinds juni 2023 draagt ze als chief officer vermogen & zelfstandigen de commerciële en operationele verantwoordelijkheid voor vermogensbeheer (inclusief de asset management vennootschappen en levensverzekeringen), ondernemen, kantoren en contactcenter.

Sander Blommaert

- *CEO Nederland sinds augustus 2022*
- *Lid van de raad van bestuur en het directiecomité van Argenta Spaarbank nv en Argenta Assuranties nv sinds juni 2023*

Sander begon zijn professionele loopbaan bij Rabobank waar hij achtereenvolgens verschillende functies opnam. Van 2015 tot januari 2017 was hij CFRO bij Rabobank Oosterschelde.

In januari 2017 werd hij Chief risk & financial officer Nederland bij Argenta. In augustus 2022 groeide hij door tot CEO Nederland.

Vanaf juni 2023 werd hij als CEO Nederland lid van het directiecomité en de raad van bestuur van Argenta Spaarbank en Argenta Assuranties. Zijn aanstelling bevestigt het strategisch belang van de Nederlandse activiteiten.

Duurzaamheidswerking

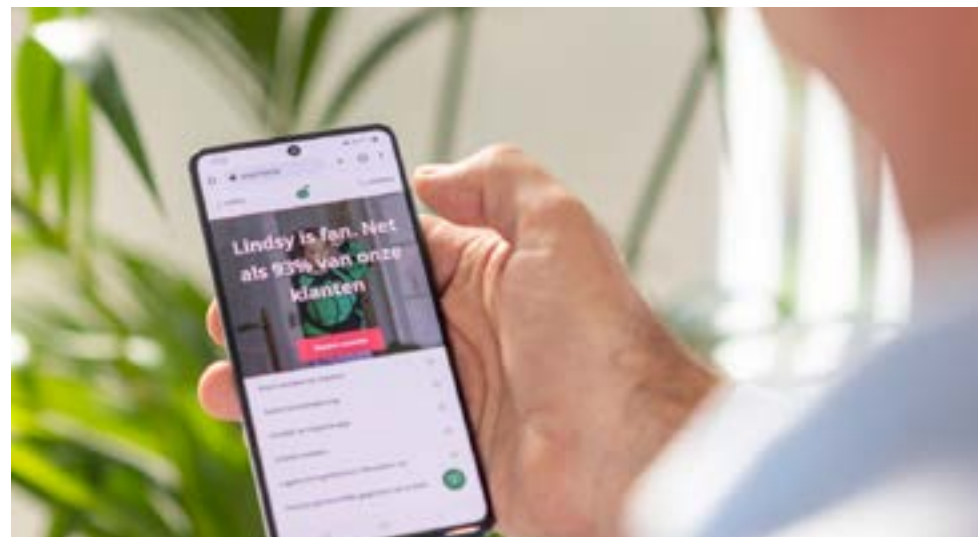
Raad van bestuur en directiecomité

Argenta kiest voor een gecentraliseerde en bedrijfsoverkoepelende werking omdat duurzaamheid een thema is dat elke afdeling en elke medewerker aanbelangt.

Het duurzaamheidsbeleid wordt vastgelegd door 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 departementen van Argenta een prominente plaats te geven, via onder andere de strategische bedrijfsdoelstellingen, het duurzaamheidsactieplan, het risicobeleid, de jaarlijkse budgetten en de businessplannen. De CSO krijgt de ondersteuning van de duurzaamheidsmanager binnen de directie Marketing & Duurzaamheid, die mee instaat voor de implementatie van het beleid en het duurzaamheidsplan over de verschillende directies heen.

Green Bond Overleg

Het Green Bond Overleg (GBO) beheert het Green Bond Framework voor Argenta. Vanuit dit kader doet Argenta groene schulduitgiftes die de groei in duurzame woonkredieten stimuleren. Zo dragen de Green Bonds bij aan de transitie naar een klimaatneutrale samenleving. Het GBO rapporteert aan het Alco, het Asset Liability Comité.



Diversiteit



Diversiteit en gelijke kansen zijn essentieel voor een gezonde bedrijfsomgeving. Argenta streeft er als bank-verzekeraar naar om een weerspiegeling te zijn van de samenleving zodat alle klanten en medewerkers zich thuis voelen bij Argenta. Daarom geeft Argenta aan elke medewerker gelijke kansen en ligt de focus op talent. Ongeacht geslacht, leeftijd, handicap, geloof, levensbeschouwing, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, gezondheidstoestand, seksuele geaardheid, fysieke of genetische eigenschappen, sociale, culturele of etnische afkomst.

In het Handvest Geschiktheid van sleutelfunctionarissen heeft Argenta streefcijfers bepaald voor de vertegenwoordiging van het ondervertegenwoordigde geslacht en stippelt Argenta een plan uit om dit streefcijfer te behalen op het niveau van de raden van bestuur, het directiecomité en de effectieve leiding.

Cijfers:

- Van de zestien bestuurders die actief zijn binnen de Argenta Groep (over de verschillende raden van bestuur) zijn er zes vrouwelijke bestuurders (37,5 %). Argenta voldoet daarmee aan zijn streefdoel om minstens 33 % vrouwelijke

bestuurders te hebben.

- Van de zeven leden actief in het directiecomité van BVg, Aspa en/of Aras zijn er drie vrouwelijke leden (42,9 %). Argenta voldoet daarmee aan zijn streefdoel om altijd minstens 33 % vrouwelijke directieleden te hebben.



Deze cijfers zijn conform de bepaling in het nieuwe wetboek van vennootschappen en verenigingen (WVV) in artikel 7:86 WVV dat in genoteerde vennootschappen en organisaties van openbaar belang ten minste een derde van de leden van de raad van bestuur van een ander geslacht zijn dan de overige leden, waarbij het vereiste minimum wordt afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal.

Diversiteit	2022	2023
Vrouwelijke bestuurders	5	6
Mannelijke bestuurders	9	10
Totaal aantal bestuurders	14	16
Vrouwelijke directieleden	3	3
Mannelijke directieleden	3	4
Totaal aantal directieleden	6	7

Risicobeheer



Kader voor risicobeheer

In de financiële wereld is het klimaatrisico- en duurzaamheidsbeleid in voortdurende ontwikkeling. Daarom is een aangepast risicobeheerproces nodig. Grondig, professioneel risicobeheer is een voorwaarde voor duurzame, winstgevendende groei. Argenta erkent dat en beschouwt risicobeheer dan ook als een van zijn kernactiviteiten.

Het kader voor risicobeheer wordt voortdurend geactualiseerd en aangepast op basis van nieuwe reglementeringen, de evolutie van marktstandaarden, dagelijkse ervaringen en wijzigingen in de activiteiten van Argenta. Sommige van die wijzigingen zijn rechtstreeks het gevolg van de duurzame keuzes die Argenta maakt. Om het vertrouwen van alle belanghebbenden te verdienen, moeten we aantonen dat er toereikende risicobeheerprocedures aanwezig zijn. Tot onze stakeholders behoren onze klanten, beleggers, kantoorhouders, toezichthouders en ratingbureaus, maar ook bestuurders, management en medewerkers.

Organisatie van de risicobeheerfunctie

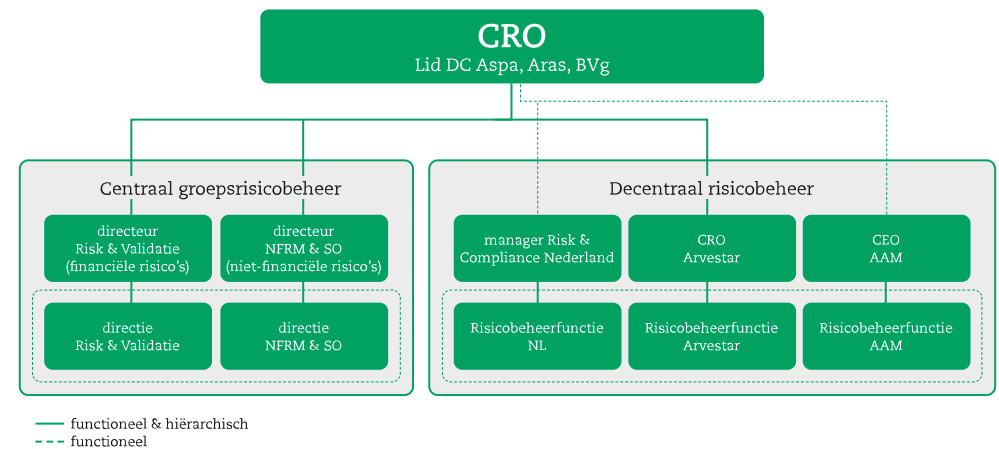
De raad van bestuur en het directiecomité nemen het voortouw in het realiseren

van een gezonde risicocultuur binnen heel de organisatie. De raad van bestuur heeft daarbij de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor een goed risicobeheer binnen de organisatie. De raad stuurt hiervoor het directiecomité en in het bijzonder de CEO en CRO aan om voldoende mensen en middelen ter beschikking te stellen.

De risicobeheerfunctie binnen Argenta is centraal georganiseerd op het niveau van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg), met uitzondering van de risicobeheerfunctie van de asset managers, die decentraal wordt georganiseerd binnen de betreffende beheervenootschappen en de lokale invulling binnen Argenta Nederland.

Deze centrale risicobeheerfunctie zorgt voor een groepsbreed holistisch perspectief op financiële en niet-financiële risico's om te waarborgen dat aan de risicostrategie wordt voldaan. Dit kader definieert het geheel van bouwstenen, praktijken en processen die Argenta hanteert voor zijn risicobeheermodel.

De groepsrisicobeheerfunctie wordt ingevuld door de directies Risk & Validatie (focus op financiële risico's) en Non-financial Risk Management & Supervisory Office (focus op niet-financiële risico's).



Klimaat- en duurzaamheidsrisico's

In 2021 is Argenta gestart met de implementatie van de 'ECB-guide on climate related and environmental risks'. Daarbij maakten we een ambitieuze roadmap op in lijn met de 13 principes van de toezichthouder. In deze roadmap staan acties met betrekking tot klimaatstrategie, governance, riskmanagement en transparante rapportering. Zo definieerden en integreerden we al specifieke klimaatrisicometrieken en -limieten met betrekking tot transitierisico's in het risicobeleidskader van de gekoppelde risico's en activiteitslijnen.

Analyse en monitoring fysieke klimaatrisico's

In 2023 ligt de focus - als aanvulling op de transitie klimaatrisico's - op de analyse en de monitoring van fysieke klimaatrisico's. Bij het onderzoek rond de hypotheekportefeuilles in België en Nederland gaat de aandacht uit naar acute en chronische overstromingsrisico's. We baseren ons daarbij op verschillende overstromingskaarten om het risicoprofiel te identificeren.

Klimaatrisico's worden gemonitord door de bevoegde comités en door het risicocomité van de raad die de vooruitgang van het klimaatactieplan van nabij opvolgt. De rapportering steunt op klimaatrisicodata (en breder ESG-data), waarvan de monitoring ook in 2023 uitgebreid wordt.

Beleidslijn klimaat- en klimaatgerelateerde risico's

Een belangrijke mijlpaal in 2023 is de goedkeuring van de beleidslijn klimaat- en klimaatgerelateerde risico's door de raad van bestuur, die daarmee groepsbreed van kracht wordt. De beleidslijn vertaalt de strategische objectieven, wet- en regelgeving rond klimaat- en duurzaamheidsrisico's in een beleidskader dat de dagelijkse werking van de Argenta-businessactiviteiten stuurt.

Materialiteitsanalyse

Daarnaast wordt in de hele organisatie een materialiteitsanalyse rond klimaat- en duurzaamheidsrisico's uitgevoerd. De materialiteitsanalyse beoordeelt de impact van klimaat- en duurzaamheidsrisico op het risicoprofiel van de bank-, verzekerings- en assetmanagement-activiteiten vanuit het perspectief van zowel de financiële risico's zoals het kredietrisico, onderschrijvingsrisico, markt- en liquiditeitsrisico en businessrisico, als de niet-financiële risico's zoals compliance risico, sourcing risico, bedrijfscontinuïteitsrisico of datamanagement risico. De impact op het risicoprofiel is bepaald vanuit verschillende klimaatscenario's en voor verschillende tijdshorizonten (korte, middellange, en lange termijn). Naast

klimaatgerelateerde impacten (E) nemen we ook de materialiteit van sociale risico's en governance risico's mee in de oefening.

Ontwikkeling en identificatie transition pathways

Een andere belangrijke mijlpaal is de ontwikkeling en identificatie van transition pathways of doeltrajecten om de gefinancierde emissies van onze kredieten aan particulieren stelselmatig te verlagen tegen 2050. Dergelijke doeltrajecten zijn uitgewerkt op basis van wetenschappelijk onderbouwde scenario's bepaald door het IEA (Internationaal Energy Agentschap) en rekening houdend met het SBTi of Science Based Targets Initiative. Ze zorgen dat Argenta op een gefundeerde manier de strategische ambities kan bepalen die in lijn liggen met het 1,5°C-scenario.

Vorbereiding rapporteringen

Op het vlak van data en datagebruik werken we in 2023 ook verder aan de voorbereiding van tal van aankomende (opgelegde) klimaatgerelateerde rapporteringen vanaf 2024 zoals disclosures rond taxonomy alignment en financed emissions.

Update risicocartografie

Op het vlak van risicobeheer blijft Argenta ernaar streven om klimaat- en duurzaamheidsrisico's gepast en proactief te beheren binnen de gekoppelde risico's en activiteiten, met het oog op het verantwoord realiseren van de bedrijfsdoelstellingen van de verschillende businesslines, conform het duurzaamheidsbeleid en de purpose van Argenta. De koppeling van klimaat- en duurzaamheidsrisico's aan andere financiële en niet-financiële risico's wordt jaarlijks vastgelegd via een update van Argenta's risicocartografie.

Voor elk van deze risicotypes legt Argenta de gewenste risicoappetijt vast in een risicoappetijt-statement. De risicoappetijt is het maximale risico dat Argenta wil nemen om zijn doelstellingen te halen. Deze risicoappetijt-statements en het bijhorend risicoappetijt-framework (RAF) vormen het referentiepunt waaraan risico's getoetst worden in de riskmanagementcyclus.

Stresstest

In 2023 en begin 2024 wordt veel aandacht besteed aan de aanlevering van data in kader van de EBA Fit-for-55-stresstest. Op basis van een hele reeks datapunten kan de EBA sectorbreed een aantal scenario's doorrekenen en de impact ervan identificeren en verder communiceren. In 2022 nam Argenta ook al deel aan de

stresstests rond klimaatrisico van de ECB. Argenta krijgt een goede score in de stresstest en behoort daarmee tot de groep van best presterende banken. Argenta is dus goed op koers om aan de verwachting van de toezichthouder te voldoen: dat de Europese banksector tegen eind 2024 volledig voldoet aan de 13 principes rond klimaat- en milieugerelateerde risico's.

De rollen en verantwoordelijkheden voor de opvolging van het klimaat- en duurzaamheidsbeleid door de verschillende governance-instanties zijn formeel opgenomen in het Governancememorandum.

Ontdek meer over de opvolging van klimaat- en duurzaamheidsrisico's in het [Klimaatrapport 2023](#).

Risicoprioritisatie-methodologie

De leden van het directiecomité actualiseren elk jaar de financiële en niet-financiële hotspotrisico's. Dat zijn de risico's die prioritaire aandacht verdienen, die intern goed beheerst moeten worden en waarop we grondige controles moeten uitvoeren.

Voor de financiële risico's liggen de prioriteiten in 2023 bij klimaatrisico, marktrisico en kredietrisico. In het IFRS BVg-jaarverslag dat je vindt op [argenta.be](#) wordt het klimaatrisico uitgebreid toegelicht.

Voor de niet-financiële risico's liggen de prioriteiten in 2023 bij informatie-beveiligings- & cyberrisico, sourcing risico, strategisch & change risico, en datamanagement risico.

Grootste risico voor Argenta op basis van Argenta's businessmodel

Argenta haalt een belangrijk deel van zijn inkomsten uit de rentemarge van zijn retail balansactiviteiten. Een actief beheer van de rentemarge is dan ook belangrijk. In het renterisicobeheer (marktrisico) streven we naar een stabiele rentemarge en het bewaken van de economische waarde van het eigen vermogen door de duration mismatch van de balans op een endogene manier te beheren, waar nodig aangevuld met een exogeen indekkingsbeleid. Dat gebeurt binnen de risicoappetijt en met behulp van de instrumenten vastgelegd in het renterisicobeheerkader, en het wordt ondersteund door goedgekeurde renterisicomodellen.

Het renterisicobeheer wordt gestuurd door het ALCO, het Asset Liability Comité, en uitgevoerd door het Asset & Liability Management of ALM-team.

Het ALM-team laat zich op het vlak van rente-indekkingsbeleid bijstaan door het Hedging Overleg. Het Hedging Overleg analyseert en beslist over de gepaste rente-indekkingsinstrumenten binnen het mandaat dat het kreeg van het ALCO. Dat beleid verzekert een renterisicobeheer volgens de Integrated Risk Management principes, de risicostrategie bepaald door de raad van bestuur en het regelgevend kader vastgelegd door de toezichthouder.

Rapportering door de risicobeheerfunctie en onafhankelijkheid

De risicobeheerfunctie rapporteert elk kwartaal aan het directiecomité en via het risicocomité aan de raad van bestuur over diverse onderwerpen op het vlak van risicobeheer. Zo bezorgt de risicobeheerfunctie aan het risicocomité elk kwartaal de RAF-rapportering over de KRI's, met inbegrip van zowel het financieel risicoprofiel rond klimaat & duurzaamheid als het niet-financieel risicoprofiel rond merk & duurzaamheid.

De raad van bestuur gaat in het kader van zijn toezichtfunctie jaarlijks na of de risicobeheerfunctie als onafhankelijke controlefunctie zijn functie in het vorige boekjaar goed uitoefende. De raad van bestuur communiceert in het kader van de toezichtfunctie rechtstreeks met de onafhankelijke risicobeheerfunctie via de CRO en de directeuren van de risicobeheerfunctie over belangrijke risicoproblemen.

De CRO en directeuren van de risicobeheerfunctie (en bij uitbreiding alle onafhankelijke controlefuncties) kunnen onafhankelijk van het directiecomité rechtstreeks rapporteren (zowel kwantitatief als kwalitatief) aan het groepstoezichtcomité, het risicocomité, het auditcomité en de raad van bestuur.

Integriteit



Integriteitsbeleid en gedragscodes

Handvest Integriteit

Onze werking is onlosmakelijk verbonden met ethiek en integriteit. We hechten belang aan eerlijke en transparante verkoopmethodes en een no-nonsense cultuur. Daarom stimuleren we integriteit doorheen de hele organisatie, op alle niveaus. Het Handvest Integriteit vormt een belangrijk fundament voor het bank- en verzekeringsbeleid van Argenta en dient als leidraad bij het handelen en de besluitvorming bij Argenta. Integriteit betekent dat we trouw zijn aan de algemeen aanvaarde normen in de bank- en verzekeringssector, en dat we vasthouden aan onze purpose en eigen ondernemingswaarden: dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig (DOPE).

Een deugdelijk bestuur steunt in belangrijke mate op het engagement en de toewijding van al onze medewerkers. Daarom bepaalt de raad van bestuur naast de strategische doelstellingen ook het integriteitsbeleid van Argenta en de interne gedragscodes of formele voorschriften. Die bepalen hoe het bedrijf handelt in een geest van integriteit en betrokkenheid met al onze stakeholders. We delen die waarden en gedragscodes binnen Argenta. Dit kader ligt vast in het Handvest Integriteit.

Het handvest gaat over de focuswaarden en de purpose van Argenta, en 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.

De deontologische normen voor de integriteit van Argenta zijn in het verlengde van het Handvest Integriteit uitgewerkt in thematische beleidslijnen.

In 2023 werden de beleidslijnen Belangenconflicten, Anti-discriminatie, Zorgplichten, Marktmissbruik, Privacy, AML/CFT (Anti Money Laundering / Combatting the financing of terrorism), Klantacceptatiepolitiek, Sancties & Embargo's vernieuwd.

Daarnaast werkt Argenta de deontologische normen concreet uit in gedragscodes die aangeven welk gedrag toegestaan of verboden is, zoals in de in 2023 herziene gedragscode Incentives.

Voorkomen van onethisch gedrag, corruptie en omkoping

Argenta is waakzaam om op geen enkele manier betrokken te raken bij corruptie of omkoping. We hanteren een nultolerantie voor elke vorm van corruptie en omkoping. Als beheersmaatregel voor omkoping zijn de toegelaten voordelen die Argenta en zijn medewerkers ontvangen beperkt tot de normale vergoedingspraktijken vastgelegd in het beloningsbeleid, het governancememorandum (voor bestuurders), het sourcingbeleid, het commissioneringsbeleid en de gedragscode Incentives. In 2023 is een awareness campagne 'Niet elk cadeau is een geschenk' gelanceerd die op verschillende momenten in het jaar opnieuw in de kijker wordt gezet.

Fraude, corruptie en witwaspraktijken zouden de duurzaamheid van Argenta kunnen ondermijnen, zowel financieel als niet-financieel. In de beleidslijn Antifraude verklaart Argenta een nultolerantie te hanteren. De beleidslijn AML/CFT, klantacceptatie, sancties & embargo's legt vast hoe Argenta de strijd aangaat met witwaspraktijken zonder in het vaarwater te komen van de-risking.

Transparantie is essentieel om integriteit te stimuleren. Argenta heeft dan ook een open organisatiecultuur waarin medewerkers zich vrij en veilig voelen om

praktijken die ingaan tegen de integriteit aan te kaarten of goede voorbeelden te waarderen met een compliment. Iedereen wordt verwacht feedback te geven en ook open te staan voor het ontvangen ervan. Wie een inbreuk op de deontologie opmerkt, wordt verwacht die te melden, ongeacht of de inbreuk nu door de medewerker zelf, een klant, een andere medewerker of een externe partij gebeurde. In 2023 starten we een awareness campagne rond non-discriminatie: 'Discriminatie? Dat is bij Argenta not done!' om dit belangrijke onderwerp bespreekbaar te maken en medewerkers te informeren over de meldingskanalen.

De compliance functie vervult een belangrijke rol in het vormen en handhaven van het integriteitsbeleid. De compliance functie staat in voor het toezicht op de naleving van de wettelijke, reglementaire en deontologische integriteits- en gedragsregels door de organisatie of zijn medewerkers.

De compliance officer van de Argenta-groep, ook directeur Compliance, heeft een coördinerende en initiatiefnemende rol rond de uitvoering van het integriteitsbeleid. Hij rapporteert aan het directiecomité van Argenta BVg. Compliance rapporteert jaarlijks op groepsniveau aan het directiecomité en het groepstoezichtcomité over de belangenconflicten die dat jaar geregistreerd werden, op basis van de belangenconflictenregisters en op basis van input van de decentrale entiteiten. Daarnaast rapporteert de directeur Compliance aan het risicocomité over de risico's rond AML, zorgplichten (MiFID) en mystery shopping.

Bij de aanwerving van medewerkers doet Argenta de gebruikelijke verificaties en daarnaast verifieert Argenta permanent of medewerkers de interne, wettelijke en reglementaire bepalingen rond integriteit en gedrag naleven. Minstens jaarlijks rapporteert Compliance in het Compliance-activiteitenverslag over de toepassing van de deontologie.

Voorkomen van belangenconflicten

Het beleid rond belangenconflicten is erop gericht belangenconflicten maximaal te voorkomen, zowel intern als extern. Net als elke andere financiële dienstverlener kan Argenta te maken krijgen met feitelijke en potentiële belangenconflicten die voortvloeien uit de verschillende activiteiten. De bescherming van het belang van de klant is daarbij onze eerste zorg.

Medewerkers hebben de plicht om elk effectief of schijnbaar belangenconflict onmiddellijk intern bekend te maken. Het gaat ook om belangenconflicten die

ontstaan door gebeurtenissen die zich voordeden tot 1 jaar geleden. Zodra een medewerker op de hoogte is dat hij betrokken is bij een (schijnbaar) belangenconflict, informeert hij zijn leidinggevende. Zij nemen samen de nodige maatregelen om het belangenconflict te beheersen op basis van Argenta's beleidslijnen en documenteren dit.

Potentiële belangenconflicten worden geïdentificeerd in een belangenconflicteninventaris. De effectieve belangenconflicten worden geregistreerd in het belangenconflictenregister en daarna beheerd door Compliance. Is het redelijkerwijs niet mogelijk de belangenconflicten te beheren zonder schade aan de belangen van klanten? Dan informeren we hen daarover. Het beleid heeft betrekking op alle diensten en alle medewerkers en handelsagenten van Argenta. Om belangenconflicten en corruptie te voorkomen gelden strikte regels voor giften, relatiegeschenken en uitnodigingen.

In 2023 is een gap-analyse uitgevoerd rond het uitoefenen van nevenactiviteiten (een potentiële bron van belangenconflicten) voor zowel de hoofdzetel als het kantorennet. Op basis van de uitkomst van de gap-analyse passen we het beleid aan en scherpen we het verder aan.



Als geïntegreerde bank-verzekeraar zoekt Argenta een evenwicht tussen de groepsbelangen en het vennootschapsbelang van de individuele vennootschappen die deel uitmaken van de groep. Daarvoor worden specifieke regels uitgewerkt met het oog op de bescherming van de autonomie van de individuele vennootschappen, en ook voor gebeurlijke belangentegenstellingen of -conflicten binnen Argenta of tussen individuele vennootschappen van Argenta. In 2023 worden de hypothetische intragroepsbelangenconflicten in kaart gebracht tijdens een workshop met de relevante centrale en decentrale stakeholders. De directeur licht de stand van zaken van de reële hypothetische intragroepsbelangenconflicten toe op het groepstoezichtscmité in de schoot van de raad van bestuur.

In 2023 werden in totaal 50 belangenconflicten geregistreerd in het register van belangenconflicten. Dit is een stijging t.o.v. 2022 waarin 36 meldingen werden gemaakt. Van deze belangenconflicten had 82% betrekking op Aspa, 8% op BVg, 6% op Aras en 2% Aspa/Aras. In 56% van de gevallen gaat het om belangenconflicten, waarbij medewerkers uit het kantorennet (kantoorhouders of kantoormedewerkers) betrokken waren en in 36% om hoofdzetelmedewerkers. De overige 8% van de belangenconflicten hadden betrekking op bestuurders, consultants, en leveranciers of zagen hun toepassing op intragroepsbelangenconflicten. In vergelijking met 2022 tonen deze cijfers een lichte stijging in het aantal belangenconflicten m.b.t. hoofdzetelmedewerkers.

De drie voornaamste categorieën waarover belangenconflicten werden geregistreerd, zijn:

1. het uitoefenen van meerdere mandaten (nevenfuncties) (38%);
2. een persoonlijke of professionele relaties met een andere partij (18%);
3. het ontvangen van geschenken, uitnodigingen, of andere voordelen (18%).

Voorkomen van marktmisbruik

Argenta voert een beleid rond marktmisbruik conform de regelgeving. Die regelgeving is op Europees niveau uitgevaardigd om een integere werking van de financiële markten te beschermen door handel met voorkennis of marktmanipulatie te bestrijden.

Integriteitsopleidingsprogramma

Argenta organiseert integriteitstrainingen om iedereen altijd bewust te laten omgaan met de deontologische normen. Zo krijgt elke medewerker periodiek en digitaal een opfrissing van de belangrijkste normen en nieuwe regels en risico's

in het kader van integriteit. Het gaat om thema's zoals privacy, anticorruptie, belangenconflicten en marktmisbruik. De training bestaat uit zes modules:

- Een inleidende module
- Persoonlijke integriteit
- Marktintegriteit
- Belangenconflicten
- Fiscaal preventiebeleid (gelanceerd in 2023)
- Zorgplichten (gelanceerd in 2023)

Alle Argenta-medewerkers van de hoofdzetel en de kantoren moeten de integriteitsopleiding volgen. Elke module moet daarna om de drie jaar opnieuw voltooid worden. We volgen op of iedereen deelneemt aan de opleiding. Is dat niet het geval? Dan wordt actie ondernomen conform het algemene sanctiekader.

Klokkenluideregeling

Een klokkenluidersregeling zorgt ervoor dat (pogingen tot) illegale, immorele of niet-legitieme praktijken die onder controle van Argenta vallen aan het licht komen. Ze biedt medewerkers een kanaal om waarnemingen of vaststellingen van (vermeende) onregelmatigheden binnen het bedrijf te melden zonder dat zij daarbij de hiërarchische weg moeten volgen. De anonimiteit wordt 100 % gewaarborgd. Zo worden bonafide klokkenluiders beschermd tegen rechtstreekse of onrechtstreekse disciplinaire maatregelen of beslissingen met gelijke werking. Ook leveranciers en klanten hebben toegang tot kanalen om onethisch gedrag te melden.

De klokkenluidersregeling wordt in september 2023 aangepast aan twee wetten:

- De Wet van 28 november 2022 rond de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector ter omzetting van Richtlijn (EU)2019/1937
- De Nederlandse wet Bescherming Klokkenluiders van 18 februari 2023

Alle klokkenluidermeldingen komen terecht bij een intern aanspreekpunt. Dat aanspreekpunt is gemachtigd om een onafhankelijk onderzoek te voeren, alle onderzoeksdaden te stellen en alle bronnen te raadplegen die nodig zijn in het kader van het onderzoek. Als het aanspreekpunt dit nodig acht, kan hij of zij een beroep doen op een interne of externe partij om de nodige onderzoeksdaden te stellen.

In 2023 zijn er geen meldingen via de klokkenluideregeling.

Geen deelname aan lobbying

Argenta onthoudt zich van politieke betrokkenheid of lobbying en draagt hier niet financieel aan bij.

Argenta beperkt zijn belangenvertegenwoordiging tot deelname aan beroepsorganisaties zoals:

- Febelfin⁴, de overkoepelende federatie van de Belgische financiële sector
- Assuralia⁵, de overkoepelende organisatie van de Belgische verzekeringssector
- Beama⁶, de overkoepelende organisatie van de asset management vennootschappen

Daarnaast is Argenta ook lid van de ESBG, de Europese spaarbankenvereniging⁷.

Medewerkers die betrokken zijn bij politieke partijen zijn verplicht dat te melden als nevenactiviteit en moeten daarvoor expliciet de toestemming krijgen.

⁴In 2023 betaalde Argenta 510.228,92 euro lidgeld aan Febelfin.

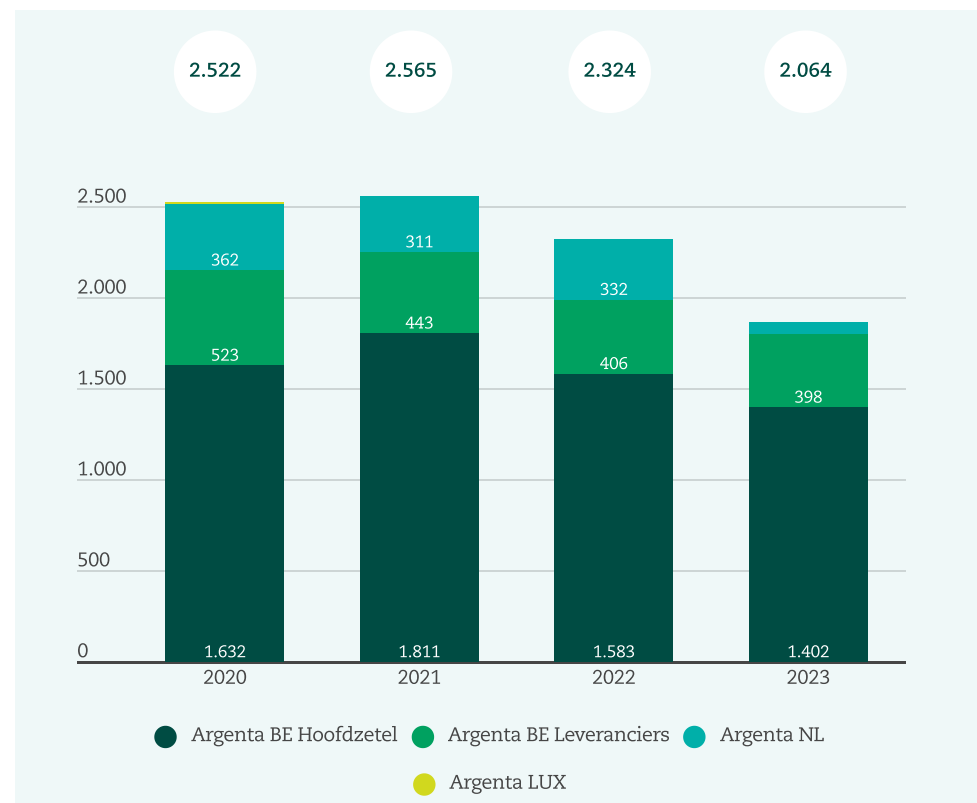
⁵In 2023 betaalde Argenta 396.931,62 euro lidgeld aan Assuralia.

⁶In 2023 betaalde Argenta 23.600,00 euro lidgeld aan Beama.

⁷In 2023 betaalde Argenta 57.645,88 euro lidgeld aan ESBG.

Behandeling van klachten

- 1.800 klachten in België: waarvan 78% (1402) rechtstreeks op de Argenta-hoofdzetel en 22% (398) via leveranciers.
- 264 klachten in Argenta Nederland
- Geen klachten in Argenta Luxemburg
- Gemiddelde behandelingstermijn: 9,1 werkdagen



De jaarlijkse trend blijft dezelfde: meer klachten in het eerste en tweede kwartaal, minder in het derde en vierde kwartaal. Er is geen specifieke oorzaak voor het lagere aantal klachten dan vorig jaar (8,9 % minder).

De meerderheid van de behandelde klachten wordt rechtstreeks ingediend door klanten of door kantoren die in naam van de klant optreden. Daarnaast zijn er ook dossiers ingediend door externe instanties of door derden.

De klachten kunnen ingediend worden via telefoon, e-mail of het [klachtenformulier op argenta.be](#).

Klachtenbeheer voert op regelmatige tijdstippen overleg met de betrokken afdelingen waarover we klachten ontvangen. De relevante risico's vanuit klachten

2.064 klachten behandeld in 2023

8,9 % minder klachten dan in 2022

Gemiddelde behandelingstermijn: **9,1** werkdagen

worden ook doorgegeven conform de drie ‘lines of defense’:

- Klachtenbeheer neemt het initiatief om in gesprek te gaan over de inhoud van de klachten en samen met de betrokken afdelingen na te gaan waar er verbeteringen mogelijk zijn.
- Klachtenbeheer maakt jaarlijks een groepsjaarverslag op over klachten.
- Dat jaarverslag komt op de agenda van het risicocomité van de raad van bestuur en wordt gedeeld met de bevoegde instanties.

Wie niet tevreden is over de behandeling van de klacht bij de dienst Klachtenbeheer van Argenta, kan aankloppen bij Ombudsfm (de Bemiddelingsdienst Banken – Kredieten – Beleggingen) of bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Argenta Spaarbank is lid van Ombudsfm, Argenta Assuranties van de Ombudsman van de Verzekeringen.

Ontvangen klachten	2021	2022	2023
Totaal ontvangen klachten	2.120	1.923	2.064
Totaal ontvangen klachten rond schending privacy	16	13	5

Beloningsbeleid



Medewerkers en niet-bestuurders

De raad van bestuur van Argenta legt na advies van het remuneratiecomité een beloningsbeleid vast voor alle medewerkers van de hele groep en houdt samen met het remuneratiecomité en de onafhankelijke controlefuncties toezicht op de uitvoering ervan. Dat beleid houdt rekening met de complexiteit en structuren van de groep om voor de hele groep een consistent beleid vast te stellen, te ontwikkelen en uit te voeren, in overeenstemming met de risicobeheerstrategieën van de groep. Het beleid wordt toegepast op alle relevante personen op groepsniveau en op het niveau van elke dochteronderneming en Argenta in Nederland. Dit beleid is niet van toepassing op de kantoorhouders en hun medewerkers.

Argenta’s beloningsbeleid is gebaseerd op deze vier principes:

- Argenta streeft naar een marktconforme verloning. Het loon van de medewerkers, bedienden, kaderleden en directieleden en leden van het directiecomité van Argenta bestaat uitsluitend uit een vast bedrag. Er worden geen variabele verloning, aandelen, aandelenopties, instapbonus of uitgestelde verloning toegekend.
- Het beloningsbeleid bepaalt welk verloningspakket van toepassing is op welke functies. Daarbij wordt rekening gehouden met de moeilijkheidsgraad, de

verantwoordelijkheid, het niveau van vereiste scholing of ervaring en de nodige specialisatie van een bepaalde functie.

- Argenta voert uitdrukkelijk een genderneutraal beloningsbeleid. Alleen de functie van een medewerker bepaalt de looncategorie, en de looncategorie bepaalt en omvat het verloningspakket van de medewerker. Medewerkers met dezelfde looncategorie hebben dus een verloningspakket dat bestaat uit dezelfde onderdelen en fundamenten.
- Noch bij het management en de medewerkers van Argenta, noch bij de bestuurders is er een bonuscultuur. Dus geen jaarlijkse variabele verloning, aandelen en aandelenopties, uitgestelde verloningen of andere bonussen. Ook niet voor het behalen van ESG-doelstellingen. Dat is een bewuste beleidskeuze. We willen vermijden dat het nastreven van kortetermijndoelstellingen ten koste gaat van de doelstellingen van Argenta op langere termijn.

Argenta biedt een aantal waarborgen rond het beloningsbeleid:

- Argenta waarborgt de algemene consistentie van het beloningsbeleid van de groep. We doen dat door ervoor te zorgen dat het voldoet aan de wettelijke vereisten van ondernemingen die deel uitmaken van de groep en door toe te zien op de juiste toepassing daarvan.
- Argenta waarborgt dat het beloningsbeleid strookt met de bedrijfsstrategie, de doelstellingen, de waarden en de langetermijnbelangen van de instelling. En dat het maatregelen bevat die belangenconflicten moeten vermijden.
- Argenta waarborgt dat het remuneratiecomité rechtstreeks toeziet op de beloning van hogere leidinggevende medewerkers die risicomanagement- en compliance functies uitoefenen. Dit toezicht wordt onafhankelijk uitgevoerd.
- Argenta waarborgt de betrokkenheid van de onafhankelijke controlefuncties:
 - De afdeling Risicobeheer ziet erop toe dat het beloningsbeleid in overeenstemming is met een gedegen en doeltreffend risicobeheer en degelijk risicobeheer bevordert.
 - De afdeling Compliance analyseert de gevolgen van het beloningsbeleid voor de naleving door de instelling van de wet- en regelgeving, het interne beleid en de risicocultuur, en rapporteert alle vastgestelde nalevingsrisico's en niet-nalevingskwesaties aan het leidinggevend orgaan. Compliance formuleert jaarlijks een advies via het risicocomité aan het remuneratiecomité. Daarnaast voert Compliance onafhankelijk een check uit die in een verslag wordt voorgesteld aan de raad en directie. Er wordt dus geen beroep gedaan op bijvoorbeeld externe consulting omdat Argenta niet werkt met variabele vergoedingen.

- De afdeling Interne Audit voert een onafhankelijke toetsing uit van het opzet en de uitvoering van het beloningsbeleid en de gevolgen daarvan voor het risicoprofiel van Argenta, en beoordeelt hoe deze gevolgen beheerd worden.
- Argenta waarborgt onderling contact en informatie-uitwisseling tussen de bevoegde functies op groepsniveau met de dochterondernemingen en Argenta Nederland.
- Argenta waarborgt een genderneutraal beloningsbeleid.

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 of beëindigingsvergoeding. De bezoldiging is dezelfde voor alle niet-uitvoerende bestuurders, behalve voor de voorzitter van de raad van bestuur.

Voor de deelname aan bijzondere comités die worden opgericht binnen de raad van bestuur (benoemingscomité, remuneratiecomité en groepstoezichtcomité) ontvangen de niet-uitvoerende bestuurders een bijkomende vergoeding per bijgewoonde bijeenkomst. Die vergoeding is gelijk voor alle leden van deze comités. De voorzitter ontvangt een hogere vergoeding. De vergoeding wordt regelmatig en in elk geval tweejaarlijks opnieuw beoordeeld.

Voorzitter van de raden van bestuur

De voorzitter van de respectievelijke raden van bestuur 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 de voordelen van een IPT (Individuele Pensioentoezegging), een bedrijfswagen, een onkostenvergoeding en bijdragen aan de collectieve polis hospitalisatiekosten. Hij krijgt dezelfde beëindigingsvergoeding als de uitvoerende bestuurders.

Uitvoerende bestuurders

De uitvoerende bestuurders krijgen een vaste jaarlijkse vergoeding die geen elementen omvat die kunnen aanzetten tot het nastreven van kortetermijndoelstellingen die niet stroken met de objectieven van de Argenta Groep op langere termijn, zoals een variabele vergoeding. Deze jaarlijkse vergoeding beantwoordt aan Bijlage 2 van de Bankwet over het beloningsbeleid. De vergoeding

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

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

Bij het einde van hun mandaat ontvangen de uitvoerende bestuurders een vergoeding conform de bestuurdersovereenkomst voor uitvoerende bestuurders. In overeenstemming met het nieuwe artikel 12/1 van Bijlage 2 van de Bankwet heeft Argenta ervoor gekozen om in de contracten van (uitvoerende) bestuurders een vertrekvergoedingsregeling op te nemen die bestaat uit een combinatie van een niet-concurrentievergoeding en een vergoeding naar analogie met de ontslagvergoeding bij een arbeidsovereenkomst zonder dat het totaal van deze vergoedingen 12 maanden brutovergoeding van de betrokken uitvoerende bestuurder kan overschrijden.

De vergoeding van de leden van het directiecomité wordt ook toegelicht in hoofdstuk 7 'Bezoldigingen van de bestuurders' in het [IFRS-jaarverslag](#) van de Vennootschap.





Over dit verslag



Opzet van verslaggeving



Sinds 2012 rapporteert Argenta over zijn duurzame activiteiten via het activiteiten- en duurzaamheidsverslag. De duurzaamheidsrapportering is bovendien steeds meer verweven met de traditionele topics van het jaarverslag. 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 duurzaamheidsrapportering is bestemd voor alle klanten, kantoorhouders, medewerkers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, institutionele beleggers, toezichthouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en andere belanghebbenden die geïnteresseerd zijn in de strategie en prestaties op het gebied van duurzaamheid van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en alle onderliggende vennootschappen.

De rapportering omvat de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 en is opgesteld op basis van de meest recente rapporteringsstandaard van het GRI (Global Reporting Initiative): de GRI Standards. De duurzaamheidsrapportering wordt ook gelinkt aan de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties ('Sustainable Development Goals' of 'SDG's').

Sinds 2021 rapporteert Argenta over zijn klimaatinspanningen via een klimaatrapport, dat deel uitmaakt van het uitgebreide activiteiten- en duurzaamheidsverslag maar als een apart document ter beschikking wordt

gesteld. Het klimaatrapport is bestemd voor alle klanten, kantoorhouders, medewerkers, coöperatieve en familiale aandeelhouders, institutionele beleggers, toezichthouders, maatschappelijke vertegenwoordigers en andere belanghebbenden die geïnteresseerd zijn in de strategie en prestaties op het gebied van het klimaatbeleid van de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep en alle onderliggende vennootschappen.

Naast het uitgebreide activiteiten- en duurzaamheidsverslag, dat beschikbaar wordt gesteld in pdf, wordt een beknopte versie ter beschikking gesteld in online-formaat. Deze beknopte versie omvat alleen informatie die ook in het uitgebreide document staat.

Inhoud en materialiteit

In het activiteiten- en duurzaamheidsverslag wordt gerapporteerd over duurzame topics die een materiële impact hebben op het beleid van Argenta. Meer specifiek gaat het over Argenta's klimaat-, maatschappelijke en bestuursinspanningen ('ESG').

Om de materiële duurzaamheidstopics te identificeren, organiseert Argenta elke twee jaar een stakeholderbevraging om de verwachtingen rond duurzaamheid van klanten, prospecten, kantoorhouders, medewerkers, aandeelhouders en belangenorganisaties in kaart te brengen. In 2022 werd een nieuwe stakeholderbevraging uitgevoerd. Op basis van deze input en een algemeen brononderzoek werden de materiële topics opnieuw geëvalueerd in 2023.

Deze analyse wordt ook meegenomen bij de voorbereidingen in het kader van de dubbele materialiteitsanalyse die uitgevoerd moet worden conform de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), die vanaf het boekjaar 2024 (vanaf 1 januari) in voege gaat.

Het resultaat van deze dubbele materialiteitsanalyse is in 2024 beschikbaar en wordt meegenomen als basis voor de opmaak van het nieuwe duurzaamheidsactieplan 2024-2027.

Reikwijdte en grenzen

Het activiteiten- en duurzaamheidsverslag omvat de niet-financiële rapportering van de volledige Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, inclusief de dochtermaatschappijen en Argenta in Nederland, voor het boekjaar 2023 dat eindigde op 31 december 2023. Deze rapportering is verplicht door de implementatie

van de richtlijn 2014/95/EU rond de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie over diversiteit in Belgische wetgeving op 3 september 2017 en ingevoerd in het WVV onder art. 3:6,§4 en 3:32,§2. De scope van het duurzaamheidsverslag 2023 bestaat dus uit Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv en de onderliggende vennootschappen (Argenta Spaarbank nv met bijkantoor in Nederland, Argenta Asset Management sa, Argenta Assuranties). De zelfstandige kantoren worden hierbij niet opgenomen omdat ze onder de directe verantwoordelijkheid van zelfstandige kantoorhouders vallen. Ze worden wel aangemoedigd om de engagements uit dit verslag te onderschrijven. Ze worden hierin ook ondersteund door Argenta. Er zijn geen substantiële wijzigingen met betrekking tot de reikwijdte en grenzen tegenover de vorige verslaggeving.


[Bekijk het laatste activiteiten-en duurzaamheidsverslag van 2022](#)

Rapportering en Governance

De informatie voor het activiteiten- en duurzaamheidsverslag werd verzameld bij de volgende directies binnen Argenta: Marketing & Duurzaamheid, Data & Delivery, Juridische Zaken, Organisatie & Talent, Interne Audit, Gezin & Bescherming, Verzekeren Niet-Leven, Wonen, Digitale Kanalen, Vermogen, Verzekeren Leven, Ondernemen, Kantoren & Contactcenter, Argenta Asset Management, IT, Financieel Management, Procurement, Treasury & Investment Management, Compliance, NFRM & Supervisory Office en Risk & Validatie. Ook de onderliggende vennootschappen en Argenta in Nederland werden geconsulteerd waar nodig. De informatie die gebruikt is voor de rapportering rond duurzaamheid binnen dit jaarverslag werd opgevolgd door de duurzaamheidsmanager, die hierover rapporteert aan de CEO. De CEO is ook verantwoordelijk voor het domein maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daarnaast is ook de raad van bestuur betrokken bij maatschappelijk verantwoord ondernemen en de rapportering daarover. De duurzaamheidsrapportering kwam dus tot stand met de hulp van de verschillende business- en duurzaamheidsverantwoordelijken van Argenta. Het senior management keek het verslag na en het directiecomité keurde het goed. Op 23 april 2024 keurde de raad van bestuur het activiteiten- en duurzaamheidsverslag finaal goed.

Onafhankelijke attestatie

Deze rapportering werd voorzien van een attestatie door de onafhankelijke beroepsbeoefenaar KPMG Bedrijfsrevisoren. De attestatie betreft een beperkt nazicht van de geselecteerde informatie in lijn met de International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Herzien) 'Assuranceopdrachten anders dan opdrachten tot controle of beoordeling van historische financiële informatie'.

De geselecteerde informatie die werd nagekeken als voorwerp van deze attestatie met beperkte mate van zekerheid werd doorheen het uitgebreide activiteiten- en duurzaamheidsverslag 2023 aangeduid met het symbool . De beknopte, online versie van het activiteiten- en duurzaamheidsverslag behoort voor alle duidelijkheid niet tot de attestatiescope van de revisor.

[Lees meer](#)



Contact

Heb je een vraag? Bij Argenta luisteren we naar jou. Neem contact op met [je kantoorhouder](#) of stel je vraag via de Argenta-app.



Inlichtingen

Het activiteiten- en duurzaamheidsverslag van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv verschijnt in het Nederlands, Frans en Engels. Vragen over deze verslagen kun je richten aan: pers@argenta.be.

Je kunt ons ook bellen +32 32 87 45 29.

Klachtenbeheer

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

In tweede instantie kun je je richten tot de dienst Klachtenbeheer van de Argenta Groep:

Klachtenbeheer

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

Tel: 32 3 285 56 45

klachtenbeheer@argenta.be

Kantoorzoeker

Vind een kantoor bij [jou in de buurt](#).

Overzicht van de Argenta-vennootschappen

De informatie over de Argenta-vennootschappen vind je [hier](#).



Colofon

Concept en coördinatie: Dorien Heiremans, Marie Goossens, Stéphanie Dangreau

Redactie: Christine Vermylen, Dorien Heiremans, Marie Goossens, Mieke Winne, Stéphanie Dangreau met input van vele collega's uit verschillende teams

Eindredactie: Dorien Heiremans, Joeri Van Horen, Kristel Dodion en Marie Goossens

Vertaling: Elan Languages, Véronique Dujay, Martine Pauwels, Liesbet Willekens, Alexandra Stoppele (FR) - CommunicationWise (EN)

Foto's en video's: Spot-On, Getty Images, Shutterstock en Envato Elements

Lay-out & development: [Plan B creatieve communicatie](#)

Persverantwoordelijke: Tizziana Rizzo

V.u. Peter Devlies, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen

Deze editie werd inhoudelijk afgewerkt op 5 april 2024.