
ARGENTA BOUWT KLANTGEDREVEN VERDER AAN DE TOEKOMST

Vandaag stelde het directiecomité van Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv zijn jaarresultaten voor.

In 2017 verstevigde Argenta de fundamenten om zijn klanten nog beter en ook steeds meer digitaal van dienst te zijn. Ondanks de lage renteomgeving, stijgende kosten en investeringen rekent Argenta deze kosten niet door aan zijn klanten maar kiest het resoluut voor groei op lange termijn.

Financiële resultaten

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep behaalde in 2017 ondanks het renteklimaat een bevredigend resultaat van 193 miljoen euro op groepsniveau, hierin gesteund door de sterke prestatie van de verzekeraar.

Bij **Argenta Spaarbank** drukte de aanhoudend lage rente op de rentemarge. De sterke groei in fee-producten zoals beleggingsfondsen kon deze druk deels counteren. Daarnaast stegen de kosten door investeringen in IT-platformen en digitalisering en namen ook de bankentaksen verder toe.

Het nettoresultaat van Argenta Spaarbank bedroeg 139 miljoen euro. De liquiditeits- en kapitaalratio's van de bankpool blijven uitstekend en bij de sterkste van Europa.

Argenta Assuranties realiseerde een nettoresultaat van 72,6 miljoen euro. Aan de basis van dit uitstekend resultaat lagen een gunstig schadeverloop, een verhoogde productie in tak 23 en de fusie met de Nederlandse dochtervennootschap Argenta-Life Nederland. Zonder het fusieresultaat bedroeg het nettoresultaat nog steeds 58,5 miljoen euro.

Marc Lauwers, CEO: "Het vertrouwen van de klanten in Argenta blijft sterk. De aangetrokken gelden groeiden verder aan door een sterke groei in beleggingsproducten. De productie van woonkredieten daalde in België door de sterke terugval in herfinancieringen maar de portefeuille woonkredieten groeide sterker dan de markt. Dit ondanks de zeer concurrentiële hypotheekmarkten en ondanks het strenge acceptatiebeleid om de hoge kwaliteit van de kredietportefeuille op peil te houden. Belangrijke investeringen in de IT-platformen vormen de basis voor een verdere digitalisering van onze dienstverlening. De lancering van de nieuwe app en de periodieke updates ervan illustreren dit."

Geert Ameloot, CFO: "Zoals verwacht werden de gevolgen van de aanhoudend lage renteomgeving duidelijk in de cijfers van 2017. Het nettoresultaat van de bank is met 139 miljoen euro de resultante van een daling van het netto renteresultaat gecombineerd met hogere kosten. Deze elementen werden weliswaar deels gecompenseerd door een toename van het inkomen uit fee-producten en een terugname van provisies voor kredieten. De hoge CET1-ratio en liquiditeitsratio bevestigen intussen onze uitstekende solvabiliteits- en liquiditeitspositie."

Bevredigende resultaten

- Nettowinst in IFRS: 193 miljoen euro
- Rendement op eigen vermogen: 7,4 %

Stabiele inkomsten

- Netto-interestinkomen: 575 miljoen euro
- Niet-renteopbrengsten: 63 miljoen euro
- Premie-incasso verzekeringsbedrijf: 774 miljoen euro

Een efficiënt bedrijf

- Cost-income ratio: 58 %, exclusief bankenheffing 46 %

Belastingen en bankenheffing

- Effectieve belastingvoet: 28 %, inclusief bankenheffing 56 %

Vertrouwen van klanten in België en Nederland

- Totaal 1,72 miljoen klanten (+ 21.000)
- België: 1,41 miljoen klanten (+ 19.000)
- Nederland: 311.000 klanten (+ 2.000)

Gestage groei

- Gelden van klanten onder beheer: 44,1 miljard euro (+ 1,6 miljard t.o.v. 2016)

Gezond wonen België en Nederland

- Woonkredieten aan gezinnen in 2017: 4,1 miljard euro waarvan 0,2 miljard euro herfinanciering van bestaande woonkredieten bij Argenta België
- Woonkredieten in portefeuille: 27,8 miljard euro

Veilige bankverzekeraar

- Common equity tier 1-ratio: 25,2 % (Deense compromismethode, phased-in, IRB)
- Solvency II-ratio voor de verzekeraar: 275 %
- Liquidity coverage ratio: 162 %

Groei in tewerkstelling

2.535 medewerkers op de hoofdzetels in Antwerpen, Luxemburg en Breda en in de 481 zelfstandige kantoren.

Bouwen aan de Argenta 2020-strategie

Argenta wil zich profileren als een efficiënte, klantgedreven organisatie met productaanbod op maat van gezinnen en particulieren, met meer focus op inkomsten uit fees, een organisatie waarin kantoren nog meer dan nu al het geval is een adviserende rol opnemen, hierin ondersteund door digitale servicing en door de hoofdzetel. De kantoren, de hoofdzetel en de digitale kanalen staan samen in voor een zo efficiënt mogelijke dienstverlening aan de klant.

Bouwen aan een digitale toekomst samen met de kantoren

In het kader van het digitaliseringsproces en zijn 'mobile first'-strategie bouwt Argenta de app Argenta Bankieren uit tot een klantvriendelijke toegang naar al zijn bancaire en verzekeringsdiensten om zo de klanten nog beter van dienst te zijn. De volledige make-over van de app in oktober was hierbij een eerste belangrijke stap. Argenta koos voor een moderne, dynamische look met een registratiescherm geanimeerd met videobeelden en voor een conversatiestijl doorheen de hele app.

Voor Argenta blijft, ondanks de digitalisering van zijn aanbod, het kantorennet cruciaal bij het verlenen van persoonlijk advies aan de klanten. Argenta zet immers sterk in op nabijheid, lokale verankering en menselijk contact.

Via het programma Kantoor Excellentie krijgen kantoren beter inzicht in de eigen kantoorwerking en de commerciële opportuniteiten. Commerciële en producttechnische opleidingen zorgen ervoor dat kantoorhouders en medewerkers nog beter in staat zijn om hun klanten op maat te bedienen. Maandelijks stappen een 30-tal kantoren in dit traject.

Eind 2017 bestond het Belgische kantorennet uit 481 verkooppunten, een lichte daling tegenover 2016 door de integratie van enkele relatief kleine bankkantoren in grotere kantoren. Argenta verwacht ook in de komende jaren een analoge evolutie.

Bouwen aan een nieuw IT-platform

In 2017 werd een nieuw en performant IT-platform uitgebouwd dat live gaat in het voorjaar van 2018. Dit zal de basis vormen voor de uitbouw van de nieuwe digitale dienstverlening.

Bij dit project met een tijdsspanne van 3 jaar zijn 300 medewerkers betrokken waarvan 150 permanent. In totaal werden 45.000 mandagen gebudgetteerd om een platform te vervangen waarop 600 verschillende diensten draaien. Het budget voor dit project bedroeg 45 miljoen euro gespreid over verschillende jaren. Het project gaat met Pasen 2018 in productie.

Nederland is voor Argenta een tweede thuismarkt en een belangrijke groeiemarkt. Ook de bijkantoren van Argenta in Nederland hebben het afgelopen jaar belangrijke veranderingen doorgevoerd in IT, processen en bedrijfsvoering om ook in de toekomst permanent een rol van betekenis te kunnen spelen op de Nederlandse markt.

Bouwen aan gezonde groei voor de Argenta-medewerkers

Het 'Gezonde Groei'-programma is een belangrijke voorwaarde om de ambities van de Strategie 2020 waar te maken. Het programma 'Gezonde Groei' zet in op de duurzame ontwikkeling van vier kerncompetenties: **klantgerichtheid, resultaatgerichtheid, samenwerken, ontwikkelen**. Die geven richting aan hoe Argenta dagelijks werkt.

In 2017 werden belangrijke realisaties opgetekend in het kader van Gezonde Groei. Dat gebeurde via de volgende initiatieven:

- Het nieuwe werken kreeg een eigentijdse Argenta-vertaling. Flexibiliteit, een aangepaste werkomgeving met ruimte voor interactie maar ook concentratiewerk, en focus op effectieve samenwerking, performantie én welzijn zijn de basis van het nieuwe concept.
- De flexibiliteit in de inrichting van de nieuwe werkplekken wil Argenta doortrekken naar de organisatie van thuiswerk. Eind 2017 werd een cao afgesloten met de sociale partners voor de gefaseerde invoering van thuiswerk bij nagenoeg alle afdelingen.
- In 2017 werd het nieuwe loonbeleid voor alle medewerkers geïmplementeerd op basis van een geactualiseerd functiehuis, een bedrijfseigen loonhuis, een systematiek voor het toekennen van loonsverhogingen op basis van prestaties en een cafetariaplan.
- Om medewerkers te helpen bij het richting geven aan hun prestaties, implementeerde Argenta in 2017 bedrijfsbreed een feedback- en waarderingscyclus.
- Bij Argenta Nederland zorgt de "High Performance Organisation" ervoor dat medewerkers nog meer op hun sterke punten worden ingezet en meer verantwoordelijkheid krijgen. Er is ruimte voor groei en ontwikkeling en het tonen van ondernemerschap. De effecten zijn duidelijk zichtbaar binnen de organisatie. Ze komen ook tot uiting in het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De resultaten ervan zijn in 2017 op alle vlakken aanzienlijk verbeterd.

Bouwen aan nog meer kredieten voor gezinnen en particulieren

Argenta geeft 77 % van de aangetrokken gelden van gezinnen en particulieren via zichtrekeningen, klassiek sparen, pensioensparen en verzekeringscontracten terug aan de gezinnen en particulieren via woonkredieten en leningen op afbetaling.

Omdat de vraag naar woonkredieten de groei in aangetrokken gelden in 2017 overtrof, o.a. door het succes van de beleggingsfondsen, heeft Argenta in oktober Green Apple 2017-I-NHG gelanceerd. Deze 1,2 miljard euro aan obligaties met als onderliggend pand een portefeuille Nederlandse woonkredieten werd succesvol geplaatst bij andere banken, verzekeraars, beleggingsfondsen...

Zo kan Argenta de kredietverlening naar zijn klanten blijvend garanderen.

Bouwen aan een efficiënte klantgedreven organisatie

Voor Argenta is klanttevredenheid cruciaal. Elke beslissing wordt getoetst aan het belang van de klanten, particulieren en gezinnen, en aan de focuswaarden “dichtbij, ondernemend, pragmatisch en eenvoudig”. Dit blijkt reeds meer dan 60 jaar een succesformule.

Dit uit zich ook in het productaanbod:

- De focus lag in 2017 voornamelijk op de verbetering van de klantbeleving via de vereenvoudiging en digitalisering van het productaanbod en de uitbreiding van het aanbod van leningen op afbetaling.
- Argenta herbevestigt zijn keuze voor een geïntegreerd bankverzekeringsaanbod. Klanten kiezen immers een volledige ondersteuning van hun financiële behoeften en daar horen levens- en schadeverzekeringen zeker bij.
- Argenta houdt vast aan een correcte prijszetting en aan een gratis aanbod van basisbankdiensten: mobiel- en internetbankieren, betaaldiensten (zichtrekeningen, spaarrekeningen, bankkaart en standaard kredietkaart) en effectenbewaring zijn gratis.
- Door het gratis aanbod van basisbankdiensten aanvaardt Argenta een inkomstenderving van 26,6 miljoen euro (berekend aan het tarief van de goedkoopste grootbank).

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

- Voor de NPS-meting krijgen Argenta-klanten de vraag of ze Argenta zouden aanbevelen aan vrienden, familie of collega's. In België bedraagt de score maar liefst + 41, een zeer hoge score in de Belgische banksector. Ook Nederland scoort sterk met + 17;
- Voor klanttevredenheid scoort Argenta in Nederland 8,3/10 en in België 8,7/10.

Deze scores motiveren Argenta om de lat steeds hoger te leggen en de klanten nog beter te bedienen via de kantoren, de digitale kanalen en de hoofdzetel.

Bouwen aan een veilige organisatie

De Europese Bank Autoriteit (EBA) hield de balansen van de 132 Europese systeemrelevante banken tegen het licht. Hierin komt Argenta als de sterkst gekapitaliseerde retailbank van België uit de bus. Met een IRB kapitaalratio van 25,2 % behoort Argenta tot de best gekapitaliseerde banken van Europa.

De kredietbeoordelaar Standard & Poor's bevestigde in 2017 Argenta's A- rating, en verhoogde de outlook ervan van stabiel naar positief.

Bouwen aan een duurzame toekomst

Mee op basis van een duurzaamheidsbevraging bij de Argenta-klanten, medewerkers, bestuurders en aandeelhouders heeft Argenta een duurzame strategie uitgetekend.

Argenta vergroot zijn duurzaam productaanbod, bv. via ecologische auto- en fietsleningen aan concurrentiële tarieven om duurzame mobiliteit te ondersteunen.

Argenta staat daarnaast met zijn public banking portefeuille in voor de financiering van talrijke duurzame projecten.

Ook de Argenta-beleggers kiezen zelf steeds meer voor duurzame beleggingsfondsen.

Bouwen aan een vernieuwde thuisbasis

De holding Investar van de familie Van Rompuy investeert in een forse uitbreiding van de hoofdzetel in Antwerpen die aansluit bij de historische vestiging van de Argenta Groep aan de Belgiëlei. De nieuwe hoofdzetel zal 35.000 vierkante meter kantoren beslaan waar tegen 2021 in totaal potentieel 1.400 medewerkers¹ een onderkomen kunnen vinden.

Op 26 maart 2018 nemen 250 medewerkers hun intrek in het volledig vernieuwde Papyrusgebouw in de Lamorinièrestraat, een eerste belangrijke stap in dit proces.

Bij dit project wordt er uiteraard gekozen voor duurzaam, energiezuinig bouwen met verantwoorde materialen en voor een maximale beperking van de energetische voetafdruk.

¹ Eind 2017 telde Argenta 1.042 medewerkers in loondienst waarvan 983 op de hoofdzetel in Antwerpen. Bovenop deze vaste medewerkers stelt Argenta ook tijdelijke externe medewerkers tewerk op de hoofdzetel. Naast de medewerkers op de hoofdzetel heeft Argenta een uitgebreid netwerk van zelfstandige kantoorhouders en hun medewerkers. In 2017 werkten in het kantorennet dagelijks 1.493 personen voor Argenta. Dit brengt het totaal aantal medewerkers van Argenta in 2017 op 2.535.

Kerncijfers Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

<i>in miljoen euro</i>	2017	2016	delta	%
Balanstotaal	44.068	42.310	+ 1.759	+ 4,2 %
Kredieten aan particulieren	28.679	27.490	+ 1.189	+ 4,3 %
Gelden onder beheer	44.114	42.538	+ 1.576	+ 3,7 %
Brutopremies verzekeringen	774	640	+ 135	+ 21,0 %
Nettowinst	193	246	- 53	- 21,5 %
Eigen vermogen	2.758	2.598	+ 160	+ 6,1 %

<i>in eenheden of %</i>		
Verkooppunten in België	481	498
Medewerkers	2.535	2.523
Rendement op eigen vermogen	7,4 %	10,4 %

Kerncijfers Argenta Spaarbank in IFRS

<i>in miljoen euro</i>	2017	2016	delta	%
Balanstotaal	37.626	36.156	+ 1.470	+ 4,1 %
Kredieten aan particulieren	27.637	26.522	+ 1.116	+ 4,2 %
Effectenportefeuille	8.363	8.105	+ 259	+ 3,2 %
Deposito's en schuldbewijzen	34.339	32.826	+ 1.513	+ 4,6 %
Eigen vermogen	1.972	1.841	+ 130	+ 7,1 %

Nettorentebaten	494	579	- 84	- 14,6 %
Nettobaten uit provisies	-49	-59	+ 10	- 16,3 %
Overig operationeel resultaat	64	52	+ 12	+ 23,0 %
Administratiekosten en afschrijvingen	-337	-313	- 24	+ 7,6 %
Overige	16	-9	+ 25	- 291,0 %
Belastingen	-49	-60	+ 11	- 18,0 %
Nettowinst	139	190	- 51	- 26,8 %

Kerncijfers Argenta Assuranties in BGAAP

<i>in miljoen euro</i>	2017 (**)	2016 (*)	delta	%
Balanstotaal	6.527	6.167	+ 361	+ 5,8 %
Technische voorzieningen tak 21 en schade	3.342	3.240	+ 102	+ 3,1 %
Technische voorzieningen tak 23	2.513	2.183	+ 330	+ 15,1 %
Eigen vermogen	422	379	+ 43	+ 11,4 %
Brutopremies	774	640	+ 135	+ 21,0 %
Nettobedrijfskosten	-92	-85	- 7	+ 8,7 %
Nettoresultaat	73	60	+ 13	+ 21,8 %

(*) 2016: Argenta Assuranties België + dochtervennootschap in Nederland, BGAAP geconsolideerd

(**) 2017: na fusie met dochtervennootschap in Nederland: Argenta Assuranties België BGAAP incl. bijkantoor in Nederland

EINDE PERSBERICHT

Contactpersoon voor de pers

Elke De Mayer
Wavemakers
Telefoon: 0485 75 28 66
E-mail: elke@wavemakers.eu

Christine Vermylen, woordvoerder voor de pers
Caroline Ghekiere, contactpersoon voor de pers
Te bereiken via pers@argenta.be
Telefoon 03 285 50 65
Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv
Maatschappelijke zetel: Belgiëlei 49-53, 2018 Antwerpen