



Niet-financiële rapportering

2020

DELEN

PRIVATE BANK

Over dit rapport

Dit rapport zoomt in op niet-financiële informatie over de activiteiten van Groep Delen, haar beleidsmaatregelen en zorgvuldigheidsprocedures. Het brengt de voortgang in kaart aangaande milieu, de werksituatie, mens en samenleving, mensenrechten en de bestrijding van corruptie en omkoping.

Het presenteert ook de resultaten van het beleid en de voornaamste risico's die aan deze onderwerpen verbonden zijn. Waar mogelijk geeft het rapport essentiële prestatie-indicatoren (Key Performance Indicators of KPI's) weer die relevant zijn voor onze bedrijfsactiviteiten.

Voor dit rapport werd de Global Reporting Initiative (optie 'Core') van de Global Sustainability Standards Board (hierna GRI) gevolgd, net als andere jaren. Sinds 2019 vult de bank de rapportering aan met de SDG's, de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties (hierna SDG's).

1	Terugblik	5
	Onze belangrijkste realisaties van 2020	6
	Interview: Corona versnelt duurzame reflexen	8
	Duurzaamheid bij Delen Private Bank	14
	De belangrijkste KPI's	15
	Duurzaamheid gevat in SDG's	16
2	Voorstelling van de groep	19
	Groep Delen	20
	De materialiteitsmatrix van de groep	26
3	Delen en haar stakeholders	29
	Delen en haar klanten	30
	Delen en haar medewerkers	38
	Delen en de samenleving	42
	Delen en het wettelijke kader	50
	Vermogensbeheer bij JM Finn	52
4	Risicobeheersing	55
	Risicobeheer en de kernwaarden	56
	Een verantwoordelijkheid van de hele organisatie en van elke werknemer	57
5	Bijlagen	59



1

Terugblik

Onze belangrijkste realisaties van 2020
Corona versnelt duurzame reflexen
Duurzaamheid bij Delen Private Bank
De belangrijkste KPI's
Duurzaamheid gevat in SDG's

2

Voorstelling van de groep

3

Delen en haar stakeholders

4

Risicobeheersing

5

Bijlagen

Onze belangrijkste realisaties van 2020

Delen Private Bank timmerde ook dit jaar verder aan haar engagement van duurzaam ondernemerschap. Ondanks de coronacrisis, werden er op het vlak van duurzaamheid belangrijke stappen gezet en acties ondernomen.

Hieronder vindt u onze belangrijkste realisaties in een notendop. Ze worden verder in het rapport in meer detail toegelicht.

ONZE KLANTEN

Verantwoord investeren



Beleid wordt toegepast op alle huisfondsen

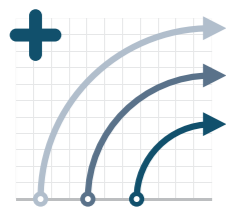


Onze aanpak kreeg van de UNPRI de hoogste score (A+) voor Strategie en Beleid in 2019 en 2020



Onze duurzame aanpak droeg bij tot de sterke prestatie van de huisfondsen

Beschermen van vermogens



Klantenvermogens toonden positieve rendementen na turbulent 2020



Verfijning investeringsprofielen zorgt voor nog betere fit met risicoprofiel klant



Klanten blijvend begeleiden in transparantie over oorsprong van vermogen, om zorgeloos te beleggen

DE WERELD ROND OM ONS

Reduceren van milieu-impact



Lagere gemiddelde milieu-impact van de fondsen tegenover referentie-index



Ambitie overstap naar groene elektriciteit per eind 2021



Klanten blijven overtuigen van voordeel digitale i.p.v. papieren kanalen

Steun aan sociale projecten



Blijvende steun aan vaste partners in sport en cultuur



Extra steun voor medische noden

ONZE WEERBARE ORGANISATIE



Uitrol telewerk vanaf dag één, in goedbeveiligde Delen-systemen



Uitbouw nieuw Learning and Development platform voor medewerkers (live sinds 2021)



Digitale communicatie overbrugde fysieke afstand met klant



“

De SDG's geven ons de leesbril waardoor wij ons werk kritisch kunnen bekijken.

INTERVIEW

Corona versnelt duurzame reflexen

Als een tsunami overrompelde de coronapandemie het jaar 2020. En ook al is de schade groot, gelukkig spoelde het niet de duurzame elementen weg die de bank zorgvuldig wist op te bouwen in de voorbije jaren. Wel integendeel. Corona versnelde onmiskenbaar enkele duurzame reflexen, zoals verantwoord vermogensbeheer. De bank kon ongestoord en met besliste tred haar voortgang verder zetten.

We zaten rond de tafel met René Havaux (CEO), Eric Lechien (CFO en directieverantwoordelijke voor duurzaamheid), Jean-Louis de Hasque en Elio Rombouts (beiden van Investment Office, mee verantwoordelijk voor het duurzaamheidsbeleid van de bank en het verantwoord investeringsbeleid in de portefeuilles).

Verantwoord vermogensbeheer is de belangrijkste hefboom van Delen Private Bank op het vlak van duurzaamheid. Welke stappen hebben jullie dit jaar nog ondernomen?

Elio: We hebben in 2020 het duurzame investeringsproces verder verdiept. Herinner u, het duurzame proces stoelt op drie pijlers: uitsluiting, engagement en integratie. Welnu, ten eerste hebben we dit jaar de externe uitsluitingslijst geruild voor onze eigen principes, met eigen verstrengde criteria, op basis van data van de duurzame dataspecialist Sustainalytics. Daarmee brengen we extra diepgang in dat element van het beleid.

Jean-Louis: In de stap engagement treden we in dialoog met bedrijven om hen te helpen hun aanpak zo duurzaam mogelijk te maken. Ook hier drukken we meer dan ooit onze stempel. We namen dit jaar deel aan meer dan 200 aandeelhoudersvergaderingen van bedrijven in portefeuille, we stemden ruim 3.000 agendapunten. We doen dat onder de vleugels van onze partner in actief aandeelhouderschap, Hermes EOS. Op die manier bundelen gelijkgestemde beleggers hun krachten, goed voor zomaar even 1.000 miljard euro.



Elio: Dat is natuurlijk een getal om rekening mee te houden als je een beursgenoteerd bedrijf bent. En zo krijgt het kapitaal van onze klanten een stem die ertoe doet.

René: Ook al is de eerste beweegreden van de belegger rendement, die mogelijkheid tot inspraak is toch mooi meegenomen. Zie het als een vorm van 'ontzorgen' van de klant: u mag erop vertrouwen dat uw vermogen geïnvesteerd wordt in verantwoorde ondernemingen.

Jean-Louis: Op het vlak van integratie van niet-financiële parameters brachten we de ESG-risico's nog verder naar omlaag, dat zijn risico's die verband houden met het niet-naleven van ecologische, sociale en bestuursregels. Zo verfijnden we onze metingen voor de CO2-afdruk van de portefeuilles nog verder, en identificeerden we nog nauwkeuriger de ESG-risico's bij bedrijven.

Elio: Neem nu de fossiele energiesector als voorbeeld. Reken maar dat zij de druk van de investeerders voelen, die niet langer bereid zijn te investeren in bedrijven die onvoldoende inspanningen doen in de richting van meer hernieuwbare energie en minder CO2-uitstoot.

Jullie inspanningen vielen niet in dovemansoren. Er kwam erkenning langs verschillende kanten.

Jean-Louis: Inderdaad, voor de tweede keer op rij kregen we van de UN PRI de maximumscore A+ voor de module 'strategie en beleid'. Dat is een relatieve waardering: slechts 10% van de bedrijven krijgen deze score toebedeeld. We danken die score onder andere aan het feit dat ons duurzaam investeringsbeleid wordt toegepast op het geheel van de portefeuilles en voor alle klanten. Een ander mooi resultaat van onze duurzame strategie: Morningstar riep onze patrimoniale fondsen uit tot de 10% meest duurzame fondsen in hun categorie. Dat zijn mooie referenties!

We kunnen niet om de vraag heen: levert het ook iets op voor de klant?

René: ja! We kunnen immers een deel van het extra rendement van de portefeuilles (vergeleken met de brede markt) verklaren door onze duurzame aanpak.

Elio: Hoe weten we dat? We keken naar de bedrijven met een laag ESG-risico, dus naar bedrijven die voorloper zijn op het vlak van ecologie, sociale verantwoordelijkheid en goed bestuur. Deze groep is overwogen in de portefeuilles, en hun rendementen waren hoger dan wat de brede markt presteerde. Bedrijven met meer ESG-risico's daarentegen zijn minder aanwezig in onze

portefeuilles. En zij vielen in 2020 uit de gratie van investeerders. Wist je dat 75% van de institutionele beleggers niet wil investeren in bedrijven die geen geloofwaardig ESG-beleid kunnen voorleggen? Denk aan de magere beursprestaties van onder meer banken, vliegtuigbouwers en fossiele energiebedrijven. De aandacht voor Corona had daar zeker mee te maken, maar het was niet de enige verklaring.

Het woord is gevallen. Corona overvleugelde alle aspecten van de bedrijfsvoering. Laten we beginnen met iets positiefs: het haalde de CO2-uitstoot van de bank gevoelig naar beneden.

Eric: Het toeval wil dat we in 2019 begonnen waren met de opmeting voor de CO2-uitstoot van de bank zelf en de portefeuilles. Laat me toch eerst alles in perspectief plaatsen: de indirecte CO2-uitstoot, via de bedrijven waarin we investeren, bedraagt ruim 99% van onze totale voetafdruk. Toch is ook de directe impact, via de organisatie zelf, belangrijk. "Walk the talk" wordt wel eens gezegd. In onze organisatie zijn de twee belangrijkste CO2-bronnen onze gebouwen en het wagenpark. We richtten werkgroepen op die zich bogen over de vraag hoe die uitstoot te verminderen. Het is onze ambitie de volledige omslag van grijze naar groene energie zo snel mogelijk door te voeren. En in de renovatieprojecten gaan we op zoek naar energie-efficiënte oplossingen, liefst op basis van hernieuwbare energie. Zonder in te boeten aan de huiselijke, warme sfeer die zo kenmerkend is voor Delen.

René: We gaan ook zeker verder in de richting van duurzame mobiliteit. We denken aan maatregelen die groene keuzes stimuleren én milieuvriendelijke opties ontmoedigen. Het is nog wachten op wat de federale regering beslist inzake duurzame mobiliteit, maar los daarvan zullen we gaan voor simpele oplossingen die een duidelijke impact hebben. Hoe dan ook, dit jaar is het woon-werkverkeer tijdelijk sterk gedaald, omdat onze mensen door de lockdown het kantoor moesten inruilen voor thuiswerk.

Hoe is dat telewerken verlopen, voor de medewerkers en voor de klanten?

René: In maart maakten we in geen tijd de ommezwaai van 13 kantoren naar zo'n 400 thuishantoren. Met grote dank aan de reusachtige inspanningen van onze IT-mensen. Het was zoeken naar een evenwicht tussen ieders gezondheid en veiligheid en de continue dienstverlening aan onze klanten. Ik denk dat ik mag zeggen dat we in die oefening geslaagd zijn. In een persoonlijk métier als de onze vraagt dat wat extra inspanning. Onze relatiebeheerders hebben alle klanten persoonlijk opgebeld om hen een update te geven, om hen gerust te stellen ook. Want bovenop de lockdown kwam de beurscorrectie van -35%. Dat heeft echt een verschil gemaakt: we konden 99% van de klanten overtuigen om niet in paniek te verkopen. Daardoor konden zij mee profiteren van het razendsnelle en steile beursherstel. De klanten apprecieerden dat: over het hele jaar 2020 zien we een netto-instroom van kapitalen. Daarnaast bewezen onze digitale oplossingen hun toegevoegde waarde door ook op afstand een goed contact te onderhouden tussen de klant, de bank en de relatiebeheerder.

“
Het kapitaal van onze klanten krijgt een stem.

- Elio Rombouts

“
Technologie is top. Maar het kan niet op tegen de vertrouwelijkheid tussen relatiebeheerder en klant, in een comfortabele zetel met een kopje koffie.

- René Havaux





“De crisis versnelde enkele belangrijke ontwikkelingen, maar ze jaagde ons niet op.

- Eric Lechien

Eric: Voor onze events wisten we de fysieke afstand te verzoenen met onze persoonlijke toets. Klanten konden vanuit hun huiskamer deelnemen aan de Delen Digital Talks, interactieve presentaties in kleine groepjes over een actueel onderwerp, met als toemaatje een smakelijke lunchbox aangeboden door Delen Private Bank.

René: Maar vergis u niet: ook al zijn we de technologie erg dankbaar, het is niet hetzelfde als een bezoek op ons kantoor. De vertrouwelijkheid die je creëert tussen relatiebeheerder en klant, in een comfortabele zetel met een kopje koffie erbij, daar kan geen videochat of app tegenop.

Eric: Voor onze medewerkers was het ook even wennen. Zelfs al hadden zij meteen alle technologische ondersteuning, het evenwicht werk-privé werd toch wel eens verstoord als hun bengels door het huis liepen terwijl ze aan een meeting trachtten deel te nemen. Mensen reageerden daar trouwens erg verschillend op: sommigen wisten er een mouw aan te passen, anderen misten de focus en rust van het kantoor. Ons HR-team heeft alles in het werk gesteld om zo veel mogelijk te faciliteren zodat iedereen zijn draai vond.

Kwam door die digitalisering Privacy en Data Security niet bovenaan de agenda?

René: Dat was voordien ook al zo, maar door de pandemie staken we nog een tandje bij. Veiligheid is een kwestie van technologie, strenge procedures en – last but not least – mensen. Voor die laatste schakel hebben we bewustmakingscampagnes opgezet. Klanten kregen via de online presentaties opleidingen van onze data security specialisten zelf en konden artikels lezen over het topic in onze nieuwsbrief Delen Expertise. Alexandre Delen, directielid verantwoordelijk voor IT, stuurde ook een videoboodschap met belangrijke tips. Onze medewerkers kregen gefocuste opleidingen, er kwam een bewustmakingscampagne en commerciële volgden workshops over GDPR en prospectenbenadering.

Daarmee zitten we op het domein van goed bestuur – de laatste letter van ESG. Is dat niet altijd al een focuspunt geweest van Delen Private Bank?

René: Zonder twijfel. Onze langetermijnvisie en voorzichtige houding spitst zich toe op onze beide kernactiviteiten, vermogensbeheer en Estate Planning. Daarnaast begeleiden we onze klanten in het documenteren van de oorsprong van hun vermogen. Delen Family Services, onze dienst die het totale vermogen in kaart brengt en analyseert, is daarbij een handige hulp. De klant kan alle belangrijke documenten geordend en veilig verzamelen in een digitaal archief. Op die manier kan het vermogen zorgeloos en duurzaam belegd worden. Ook dat is gemoedsrust.

Eric: Hetzelfde geldt voor de fiscaliteit: verwacht van ons enkel transparante, fiscaal correcte oplossingen. Dat geldt voor onze klanten – een correct fiscaal beheer van hun vermogen – én voor onze eigen organisatie – een correcte betaling van belastingen. We zeiden dat 20 jaar geleden ook al. We doen het dus niet omdat we een vinkje willen zetten in de ESG-lijst, maar omdat we

overtuigd zijn dat dit op lange termijn het meest rendeerde voor de klant. De SDG's (Sustainable Development Goals) reiken ons daarbij de leesbril aan waardoor we ons werk scherper zien. Ze helpen ons gefocust te blijven.

Laat ons even inzoomen op die SDG's, de rol van de Duurzaamheidsraad van de bank en van onze aandeelhouder, Ackermans & van Haaren.

Eric: Het is fijn om Ackermans & van Haaren als geëngageerde aandeelhouder te hebben. Er is een open dialoog tussen ons: wij leren van hen en zij van ons. Hun betrokkenheid werkt stimulerend: we willen onze voorsprong op het vlak van duurzaamheid behouden. Vergeet niet dat ook zij als beursgenoteerde onderneming rekening moeten houden met hun investeerders, die de voortgang van het verantwoord ondernemerschap van de holding met strenge blik volgen. Net zoals wij dat doen met onze investeringen.

Jean-Louis: De Duurzaamheidsraad duidde vorig jaar vier doelstellingen aan die een significante impact hebben op het vlak van duurzaamheid. Via onze investeringen stimuleren we klimaat (SDG 13) en verantwoorde consumptie en productie (SDG 12). Voor onze organisatie zelf identificeerden we economische groei (SDG 8) en justitie (SDG 16). De raad komt om de 2 maanden bijeen om initiatieven omtrent duurzaamheid voor te stellen en op te volgen. Bewustmaking bij de organisatie is een andere topprioriteit. We maken het begrip 'stakeholdership' zo concreet en breed mogelijk. De bank heeft immers een verantwoordelijkheid tegenover de aandeelhouder, maar ook tegenover de klanten, de medewerkers, de wetgever en de overheid en de samenleving.

Over die samenleving hebben we het nog niet gehad. De coronacrisis zette de kwetsbaarheid van de samenleving op scherp. Wat deed de bank?

René: Delen Private Bank is van oudsher een enthousiaste partner van culturele en sociale initiatieven. Dat is een duurzaam engagement, we laten die organisaties en mensen dus niet los, ook niet – zeker niet – in moeilijke tijden. Naast onze vaste partnerships, bijvoorbeeld van Brafa, zetten we onze schouders onder enkele sociale projecten. Corona heeft overal toegeslagen, maar de hardste klappen vielen bij kwetsbare groepen. Daarom steunen we initiatieven zoals het Ackermans & van Haaren Solidarity fund, de Koning Boudewijnstichting, onder meer voor de aankoop van medisch materiaal, en Clap and Act, voor onderzoek naar COVID-19.

Wordt 2021 het jaar van de waarheid voor de Europese Green Deal?

Eric: De Green Deal wordt zeker een groot aandachtspunt. Europa wil van de klimaatproblematiek een transitieverhaal van groeiopportuniteiten maken, niet alleen op het vlak van ecologie, maar ook wat betreft inclusie en rechtvaardigheid voor iedereen. De ambitie is om tegen 2050 een klimaatneutrale Europese Unie te hebben. Subsidies en leningen maken groene investeringen mogelijk die op termijn moeten renderen, niet alleen op financieel vlak. Daar staat natuurlijk iets tegenover.

Het blijft niet bij een politiek engagement, het plan wordt een juridische verbintenis. Europa vraagt alle sectoren om concreet actie te ondernemen. Dat brengt heel wat nieuwe rapporteringen en verplichtingen met zich mee. Maar ook hier geldt: de bank is goed voorbereid, en voor de belangrijkste zaken voldoen we al aan de nieuwe regels. Dat heeft onder meer te maken met onze centrale aansturing van het vermogensbeheer. De A+ rating van de UN PRI waar Jean-Louis het daarnet over had, is een belangrijke verwezenlijking in deze. We hebben onmiskenbaar een voorsprong. Het is nu zaak om consequent te blijven ageren, zodat we voorloper blijven in de nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen.

Afsluitend een citaat van Milton Friedman: “Alleen een crisis leidt tot echte verandering”, schreef hij in zijn boek Capitalism and Freedom. Akkoord?

René: Ja en nee. Natuurlijk moesten we ons heruitvinden. Dat gaat gepaard met een leerproces. Hoe organiseer je thuiswerk, digitale events, crisiscommunicatie, enzovoort? Een aantal reflexen zullen we daar zeker uit behouden. Maar een volledige ommekeer zou ik het niet noemen. We zijn trouw gebleven aan wie we zijn. Omdat we goed voorbereid waren, bijvoorbeeld op het vlak van digitalisering en ESG. En ook Cadelam was goed voorbereid, door de risico's van de portefeuilles al in 2019 aanzienlijk te dempen.

Eric: De crisis versnelde al die processen wel, maar ze jaagde ons niet op. We hadden inderdaad al geanticipeerd. En als er snel spijkers met koppen geslagen moesten worden, dan was het soms improviseren. In zo'n snelle besluitvorming is cohesie erg belangrijk. Daar werken we dagelijks aan ... met succes, zo blijkt.

“

De A+ score van de UN PRI danken we onder meer aan het feit dat we ons duurzaam investeringsbeleid toepassen op de totale portefeuille, voor alle klanten.

- Jean-Louis de Hasque

Duurzaamheid bij Delen Private Bank

Een krachtig duurzaamheidsbeleid veronderstelt meetbare maatstaven, zodat de voortgang objectief vastgesteld kan worden en welomschreven acties correcties kunnen aanbrengen. Delen Private Bank maakt gebruik van KPI's en SDG's om de realisaties van haar duurzaamheidsbeleid in kaart te brengen.

KPI's

KPI's of Key Performance Indicators zijn een instrument om de operationele prestaties van een onderneming te meten, de voortgang op te volgen en te verbeteren waar nodig.

Sustainable Development Goals

De Verenigde Naties stelden wereldwijd zeventien doelstellingen of Sustainable Development Goals voorop die voor 2030 gerealiseerd moeten zijn. Ze worden vertaald naar 169 concrete actiepunten om de planeet te beschermen en de welvaart te verbeteren. Overheden en bedrijven die de SDG's onderschrijven, engageren zich om de doelstellingen te vertalen naar actieplannen. Delen Private Bank streeft ernaar om rekening te houden met alle doelstellingen. Toch identificeert ze in het bijzonder vier SDG's waarop zij wezenlijke impact kan genereren, hetzij reeds via de uitvoering van haar activiteit en tewerkstelling, hetzij via haar investeringsbeleid.



Waardig werk en economische groei

Tegenover haar klanten bevordert Delen Private Bank economische groei via haar kerntaak: de vermogens van haar klanten beschermen en doen aangroeien. Met de lancering van Delen Family Services schakelt de bank nog een niveau hoger. Dankzij een helder overzicht van het volledige vermogen creëert Delen Family Services inzicht en bovenal gemoedsrust voor de klant. Uit ons tevredenheidsonderzoek blijkt duidelijk dat klanten onze manier van aanpak appreciëren. Dat blijkt uit de sterke Net Promotor Score (een maatstaf voor klantentevredenheid, nl. de mate waarin een klant de bank zou aanbevelen aan familie of vrienden) van +43, die opmerkelijk hoger is dan het sectorgemiddelde. Ten aanzien van het personeel wil Delen Private Bank een verantwoorde en duurzame werkgever zijn. Daartoe creëert de bank werkomstandigheden die het welzijn op de werkvloer verhogen, voorziet ze in een aantrekkelijk en eerlijk beloningsbeleid en staat ze voor een aanwervingsbeleid waar actief ingezet wordt op gendergelijkheid en diversiteit. De laatste vijf jaar steeg het personeelsbestand met gemiddeld 26 nieuwe werknemers per jaar. Onze langetermijnvisie draagt ten slotte ook bij tot de stabiliteit van het financiële systeem en creëert waarde voor onze aandeelhouders. Met een sterke core Tier 1-ratio van 40,5% zitten we ver boven het sectorgemiddelde. Onze lage cost-income ratio en het hoge rendement op het eigen vermogen benadrukken dan weer onze efficiëntie.



Vrede, justitie en sterke publieke diensten

Delen Private Bank draagt een integere en voorzichtige handelswijze hoog in het vaandel. Deze werkwijze zorgt ervoor dat bijvoorbeeld de strijd tegen witwaspraktijken zeer ernstig wordt opgevolgd. Naast een strikte naleving van de wetgeving, geven we onze werknemers de nodige opleidingen zodat ze up-to-date blijven. Delen Private Bank spoort haar klanten ook aan om op eenzelfde duurzame, fiscaal correcte manier te handelen. Delen Private Bank draagt ook haar steentje bij door het betalen van bedrijfsbelastingen en bankentaksen aan diverse marktregulators. In 2020 werd 40,6 miljoen euro betaald aan diverse belastingen.



Verantwoorde consumptie en productie & Klimaatactie

Het investeringsbeleid van de bank en fondsenbeheerder Cadelam biedt de bank een krachtige hefboom die invloed uitoefent op diverse SDG's. Het gaat in totaal over ruim 29,5 miljard euro dat op een duurzame wijze geïnvesteerd wordt, want het verantwoord investeringsbeleid is van toepassing op al onze huisfondsen. Bij de investeringsbeslissingen wordt gekeken naar financiële en niet-financiële parameters, zoals ecologie, respect voor mensenrechten en goed bestuur. Via deze hefboom dragen wij bij tot heel uiteenlopende SDG's, waarbij verantwoorde consumptie en productie (SDG 12) en klimaatactie (SDG 13) de voornaamste zijn.

De belangrijkste KPI's

29,5 miljard euro

Totaalbedrag fondsen waarop het verantwoord investeringsbeleid wordt toegepast

STAKEHOLDER: KLANTEN / LOKALE SAMENLEVING
IN HOOFDE VAN DELEN PRIVATE BANK,
DELEN PRIVATE BANK LUXEMBOURG EN DELEN SUISSE



+26

Gemiddelde jaarlijkse netto personeelsgroei over 5 jaar

STAKEHOLDER: PERSONEEL
IN HOOFDE VAN GROEP DELEN
(EXCL. JM FINN & OYENS)



+43

Net Promotor Score (2019)

STAKEHOLDER: KLANTEN
IN HOOFDE VAN DELEN PRIVATE BANK



40,5%

Core Tier 1-ratio

STAKEHOLDER: OVERHEID / AANDEELHOUDERS
IN HOOFDE VAN GROEP DELEN



41,8%

Cost-income (excl. JM Finn & Oyens)

STAKEHOLDER: AANDEELHOUDERS
IN HOOFDE VAN DELEN PRIVATE BANK



15%

Rendement op eigen vermogen

STAKEHOLDER: AANDEELHOUDERS
IN HOOFDE VAN DELEN PRIVATE BANK



40,6 miljoen

Betaalde bedrijfsbelastingen en bankentaksen

STAKEHOLDER: OVERHEID
IN HOOFDE VAN GROEP DELEN



Duurzaamheid gevat in SDG's

Delen Private Bank erkent het belang van alle zeventien SDG's. Op vier van deze doelstellingen in het bijzonder heeft zij een wezenlijke impact. Via de uitvoering van haar bedrijfsactiviteiten heeft Delen Private Bank een impact op SDG 8 en 16. De toepassing van het verantwoord investeringsbeleid heeft dan weer een impact op SDG 12 en 13. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de verschillende activiteiten en initiatieven die een impact hebben op de SDG's. Deze onderwerpen worden verder in het rapport in detail besproken.

■ Onze core SDG's

<p>1 GEEN ARMOEDE</p>  <p>GEEN ARMOEDE Sponsorships en goede doelen Iedereen heeft recht op gelijke kansen - p. 49 -</p>	<p>2 GEEN HONGER</p> 	<p>3 GOEDE GEZONDHEID</p>  <p>GOEDE GEZONDHEID Sponsorships en goede doelen Een bank met een hart voor sport, cultuur en welzijn - p. 49 -</p>	<p>4 KWALITEITSONDERWIJS</p> 	
<p>8 WAARDIG WERK EN ECONOMISCHE GROEI</p> 	<p>DUURZAME ENERGIE Bescherming van erfgoed Energie-efficiënte verbouwingen gericht op modern comfort - p. 45 -</p>	<p>7 DUURZAME ENERGIE</p> 	<p>6 SCHOON WATER EN SANITAIRE VOORZIENINGEN</p>  <p>GESLACHTSGELIJKHEID Duurzame werkgever Een aanwervingsbeleid met oog voor gendergelijkheid en diversiteit - p. 40 -</p>	<p>5 GESLACHTSGELIJKHEID</p> 
<p>GOEDE BANEN EN ECONOMISCHE GROEI Beschermen van klantenvermogens Overzicht, analyse en planning van het volledige vermogen - p. 30 -</p>	<p>GOEDE BANEN EN ECONOMISCHE GROEI Duurzame werkgever Een fijne werkomgeving en <i>lifelong learning</i> - p. 40 -</p>	<p>9 INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR</p>  <p>INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR Onze moderne bank Digitale oplossingen in functie van efficiëntie en veiligheid - p. 37 -</p>	<p>10 VERMINDERDE ONGELIJKHEID</p> 	<p>11 DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN</p> 
<p>KLIMAATACTIE Verantwoord investeren Intense samenwerking met Hermes EOS en Sustainalytics - p. 30 -</p>	<p>KLIMAATACTIE Onze ecologische voetafdruk Meten, analyseren, reduceren - p. 42 -</p>	<p>13 KLIMAATACTIE</p>  <p>VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE Verantwoord investeren Intense samenwerking met Hermes EOS en Sustainalytics - p. 30 -</p>	<p>12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE</p> 	<p>DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN Bescherming van erfgoed Energie-efficiënte verbouwingen met het oog op modern comfort - p. 45 -</p>
<p>14 LEVEN ONDER WATER</p> 	<p>15 LEVEN OP HET LAND</p> 	<p>16 VREDE, JUSTITIE EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN</p>  <p>VREDE EN RECHT Privacy en dataveiligheid Investerings in mensen en technologie - p. 37 -</p>	<p>VREDE EN RECHT Strijd tegen witwassen Combinatie van technologie, processen en bewustwording - p. 50 -</p>	<p>17 PARTNERSCHAPPEN VOOR DE DOELSTELLINGEN</p> 



1

Terugblik

2

Voorstelling van de groep

Groep Delen

De materialiteitsmatrix van de groep

3

Delen en haar stakeholders

4

Risicobeheersing

5

Bijlagen

Groep Delen

Activiteiten van de groep

Discretionair vermogenbeheer

De kerntaak van Groep Delen bestaat hoofdzakelijk uit het beheren en het begeleiden van het vermogen van haar klanten. Groep Delen beheert het opgebouwde vermogen als een goede huisvader en begeleidt de klant in zijn beslissingen over het opgebouwde patrimonium (zoals schenkingen, erfenissen of andere juridische vraagstukken).

Bij Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg, Delen Suisse en Oyens & Van Eeghen gebeurt het discretionair beheer van klantentegoeden voornamelijk op gecentraliseerde wijze via zogenaamde 'patrimoniale' fondsen (instellingen voor collectieve belegging - ICB's) die binnen de groep beheerd worden. Groep Delen belegt het vermogen van de klanten niet in individuele aandelen, obligaties of andere effecten, maar koopt er aandelen mee van één of meerdere patrimoniale fondsen.

Een patrimoniaal fonds is een gediversifieerde verzameling van aandelen, obligaties of andere effecten. Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg, Delen Suisse en Oyens & Van Eeghen delen eerst de klantenportefeuilles op naargelang het

risicoprofiel van de klant. Vervolgens vullen ze de portefeuilles centraal in, via de investering van de patrimoniale fondsen die binnen de groep beheerd worden.

De vennootschappen Cadelam en Cadelux staan binnen Groep Delen in voor het financiële en administratieve beheer en voor het risicobeheer van de fondsen die gepromoot worden door Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg, Delen Suisse en Oyens & Van Eeghen.

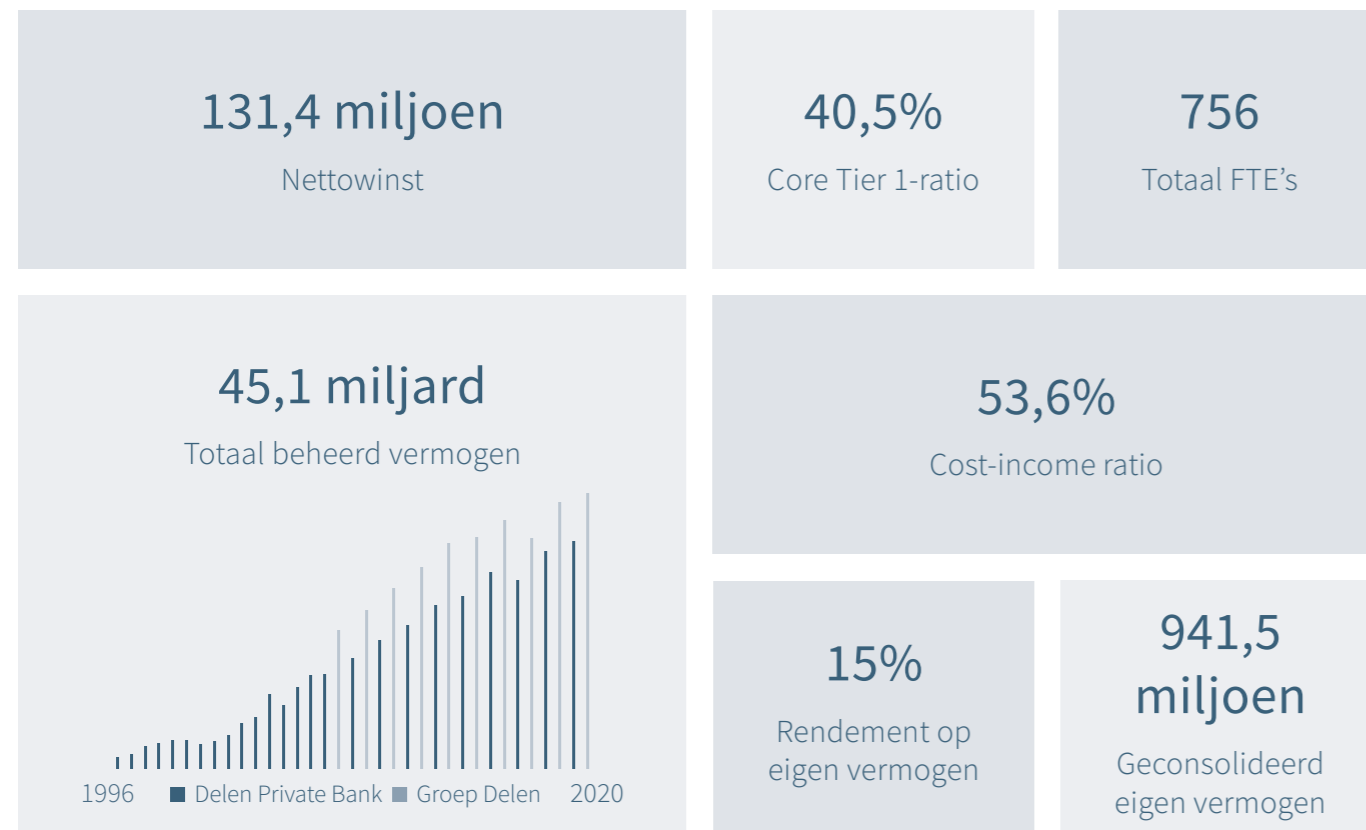
Het discretionair beheer bij JM Finn daarentegen gebeurt niet op gecentraliseerde wijze op het niveau van de entiteit, maar per (groep) beheerder(s) via investeringen in directe lijnen en fondsen van derden. JM Finn opereert verder op een meer onafhankelijke wijze dan de andere groepsentiteiten.

Vermogensplanning en kredieten

Als ondersteunende dienst aan particuliere klanten biedt de bank ook vermogensplanning (of successieplanning) aan onder de naam Estate Planning. Delen Private Bank en Delen Private Bank Luxembourg kunnen tevens – als instellingen met een banklicentie – tijdelijke kredieten verlenen.

Kerncijfers van de groep

31/12/2020



Groep Delen

Structuur van de groep

Delen Private Bank heeft drie operationele dochterondernemingen:

Delen Private Bank Luxembourg SA die het statuut heeft van een Luxemburgse kredietinstelling

Capfi Delen Asset Management NV een erkende Belgische beheervenootschap van Instellingen voor Collectieve Beleggingen of ICB's

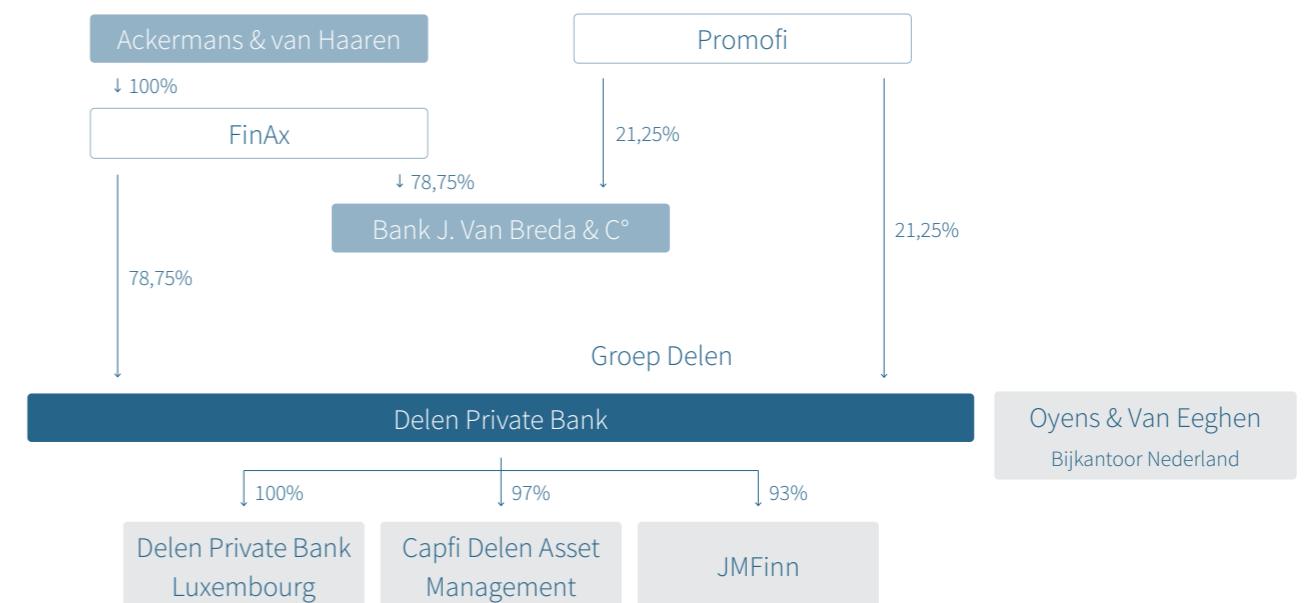
JM Finn & Co Ltd een investment manager in het Verenigd Koninkrijk.

Delen Private Bank Luxembourg SA houdt op haar beurt onder meer 100% van de aandelen aan in Delen Suisse SA (een Zwitserse vermogensbeheerder) en Cadelux SA (een erkende Luxemburgse beheervenootschap).

Sinds 1 juli 2019 is de Nederlandse vermogensbeheerder **Oyens & Van Eeghen** een officieel bijkantoor van Delen Private Bank, en niet langer een dochteronderneming.

Operationele entiteiten

31/12/2020	Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg en Delen Suisse	Oyens & Van Eeghen	JM Finn
Land	België, Luxemburg, Zwitserland	Nederland	Verenigd Koninkrijk
AuM's (in 000.000 EUR)	32.912	859	11.346
Aantal rekeningen	+/- 40.500	+/- 970	+/- 19.400
Aantal personeelsleden	425	29	299





Groep Delen

De waarden van Delen Private Bank

De waarden vormen het kompas van Delen Private Bank. Ze bepalen wat de bank doet en hoe de bank dat doet. Er zijn vijf waarden: behoedzaamheid, duurzaamheid, persoonlijk contact, een familiale touch en efficiëntie. Ze vormen het karakter van de bank. Ze geven richting aan haar missie, strategie en filosofie. Zo maakt Delen Private Bank het verschil.

Behoedzaamheid

Als een goede huisvader uw vermogen beheren: dat is sinds jaar en dag het credo van Delen Private Bank. Haar aanpak richt zich op een duurzame bescherming, groei en planning van het vermogen. Dat impliceert een open, alerte en risicobewuste blik op de lange termijn. En een duidelijke, *no-nonsense* dienstverlening. Het is een houvast voor financiële gemoedsrust, nu en later.

Duurzaamheid

Een evenwichtige groei van het vermogen is een verhaal op lange termijn. Want financieel rendement is maar van lange duur als het met respect voor klimaat, mens en goed bestuur gebeurt. Daarom zijn alle portefeuilles belegd volgens onze duurzame investeringsfilosofie. Daarom onderschrijft de bank en haar fondsenbeheerder Cadelam de UN Principles for Responsible Investment (UN PRI). En daarom bieden haar juridische adviezen rechtszekere oplossingen, ver weg van vergankelijke juridische spijstechnologie.

Persoonlijk contact

Private banking is een *people business*. Alles staat of valt bij vertrouwen. Dat vergt een persoonlijke aanpak. De bank moet tegelijk toegankelijk en discreet zijn. Daar zorgt de vertrouwde relatiebeheerder voor. Hij of zij is de rechtstreekse en persoonlijke contactpersoon van de klanten. Zo zijn ze zeker van een snelle, continue en coherente opvolging.

Familiale touch

Delen Private Bank groeide op vijftientig jaar tijd uit van een wisselagentschap tot een moderne nichespeler in vermogensbeheer. Het geheim ligt grotendeels in het familiale aandeelhouderschap (de familie Jacques Delen) én de strategische participatie van Ackermans & van Haaren. Die combinatie resulteert in een solide groep, en het laat de bank bovendien toe om een autonome en onafhankelijke koers te varen.

Efficiëntie

Eigentijdse dienstverlening op maat kan niet zonder technologie. En toch is digitalisering nooit een doel voor de bank, maar een middel om haar klanten nog beter te bedienen: comfortabeler, veiliger en sneller. Dat bewijzen de digitale oplossingen: de Delen app, Delen OnLine en Delen Family Services.

Groep Delen

Governance

De raad van bestuur van Delen Private Bank is verantwoordelijk voor het bepalen van het algemene beleid van de bank en voor het toezicht op het directiecomité. De bestuursleden beschikken over een rijke ervaring en beoordelen vanuit verschillende oogpunten het beleid en de prestaties van de bank. Vanuit deze ervaring bepaalt de raad van bestuur de algemene beleidspunten over verantwoord vermogensbeheer en oordeelt zij ook over het jaarlijkse niet-financiële rapport. De raad van bestuur wordt voorgezeten door de heer Jacques Delen. In het jaarverslag van Delen Private Bank worden de raad van bestuur en het directiecomité verder toegelicht.

Een duurzaam, actief en stabiel aandeelhouderschap

Groep Delen wordt aangestuurd door twee aandeelhoudersgroepen: de familie Delen en de holdingvennootschap Ackermans & van Haaren. In 1992 sluit het Antwerpse Ackermans & van Haaren (AvH) een strategische samenwerkingsovereenkomst met de familie Delen (Promofi). Vanaf dat moment wordt samen gebouwd aan een duurzaam groeiverhaal. Het bewaren van een volledig autonome positie is mee te danken aan de stabiele aandeelhoudersstructuur. Ook bij AvH primeert de langetermijnvisie. Deugdelijk bestuur staat centraal en ook bij de referentieaandeelhouder wint ESG (Ecologie, Sociale verantwoordelijkheid en Goed bestuur) aan belang. Er wordt steeds meer rekening gehouden met de niet-financiële aspecten van ondernemen. Ackermans & van Haaren hecht daarnaast ook aandacht aan de Sustainable Development Goals (SDGs) die specifieke doelen vooropstellen met betrekking tot duurzame ontwikkeling. Naast financieel rendement krijgt de maatschappelijke impact een meer prominente plaats bij het ontplooiën van alle activiteiten.

Ook haar klanten waarderen het langdurige en duurzame aandeelhouderschap van Groep Delen: de continuïteit vormt een extra laag in de opbouw van het klantenvertrouwen. En ook tegenover haar medewerkers vormt die stabiliteit een sterke basis om zich verder te ontplooiën. Onze twee aandeelhoudersgroepen zijn namelijk zeer sterk betrokken bij het dagelijkse bestuur van onze instellingen:

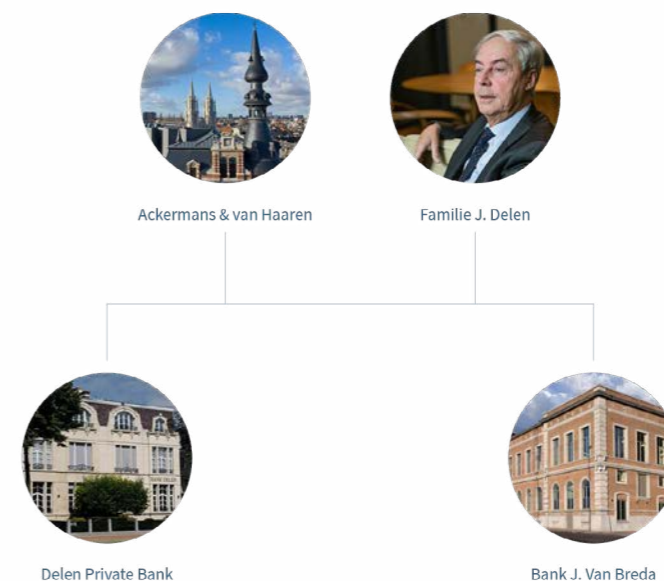
De familie Delen

Als stichtende familie van de gehele groep, neemt de familie Delen een voorbeeldfunctie op. Op basis van de krijtlijnen die de familie Delen uittekent, wordt het beleid van Groep Delen bepaald door de raad van bestuur. De familie kijkt niet alleen als goede huisvader toe op het welzijn van haar klanten en personeel, maar waakt ook over de ethische normen en waarden die binnen de groep gehanteerd worden en over de bestrijding van witwassen, corruptie en omkoping.

Ackermans & van Haaren

Als zogenaamde 'active owner' is Ackermans & van Haaren vertegenwoordigd in de raad van bestuur van Delen Private Bank.

Door haar vertegenwoordiging in de raad van bestuur en in de adviserende comités ziet Ackermans & van Haaren er onder meer op toe dat Delen Private Bank een duurzaam beleid voert waarin rekening wordt gehouden met de wettelijke vereisten en maatschappelijke trends inzake milieu, sociale en personeelsgerelateerde aangelegenheden, mensenrechten en anti-corruptie.



Groep Delen

De stakeholders van de groep

De missie van Delen Private Bank is fundamenteel duurzaam van aard: een evenwichtig beheer en bescherming van het vermogen van de klanten. Daartoe gaat ze een langdurige relatie aan met al haar stakeholders. De relatie met al deze stakeholders wordt verder in het document gedetailleerd besproken.



Klanten

- bescherming van het vermogen van de klant
- verantwoord investeren van het vermogen van de klanten
- afstemmen van de financiële, patrimoniale en fiscale dienstverlening aan de noden van de klant
- bewaren van het familiale en authentieke karakter van de instelling
- blijvend investeren in klantenrelaties
- klantennabijheid op twee manieren: investeren in digitale oplossingen én in nieuwe kantoren



Personeel

- blijvend investeren in de toekomst van de medewerkers door opleidingen en een gepaste verloning
- waken over het welzijn en de tevredenheid van het personeel
- creëren van een aangename sfeer op de werkvloer
- bewaken van de waarden van Delen: de familiale waarden als kompas



Lokale samenleving

- berekenen en actief reduceren van de ecologische voetafdruk, zowel indirect als direct
- integratie van niet-financiële parameters in de investeringsbeslissing
- ondersteunen en sponsoren van sociale projecten
- behoud van het culturele patrimonium: investeringen in en bescherming van historische gebouwen en kunst



Overheid/Regulatoren

- correct en nauwgezet naleven van wetgeving
- een gewaardeerde partner blijven van de verschillende regulatoren van Groep Delen



Aandeelhouders

- blijvend inzetten op de nauwe en actieve betrokkenheid van de aandeelhouders



De materialiteitsmatrix van de groep

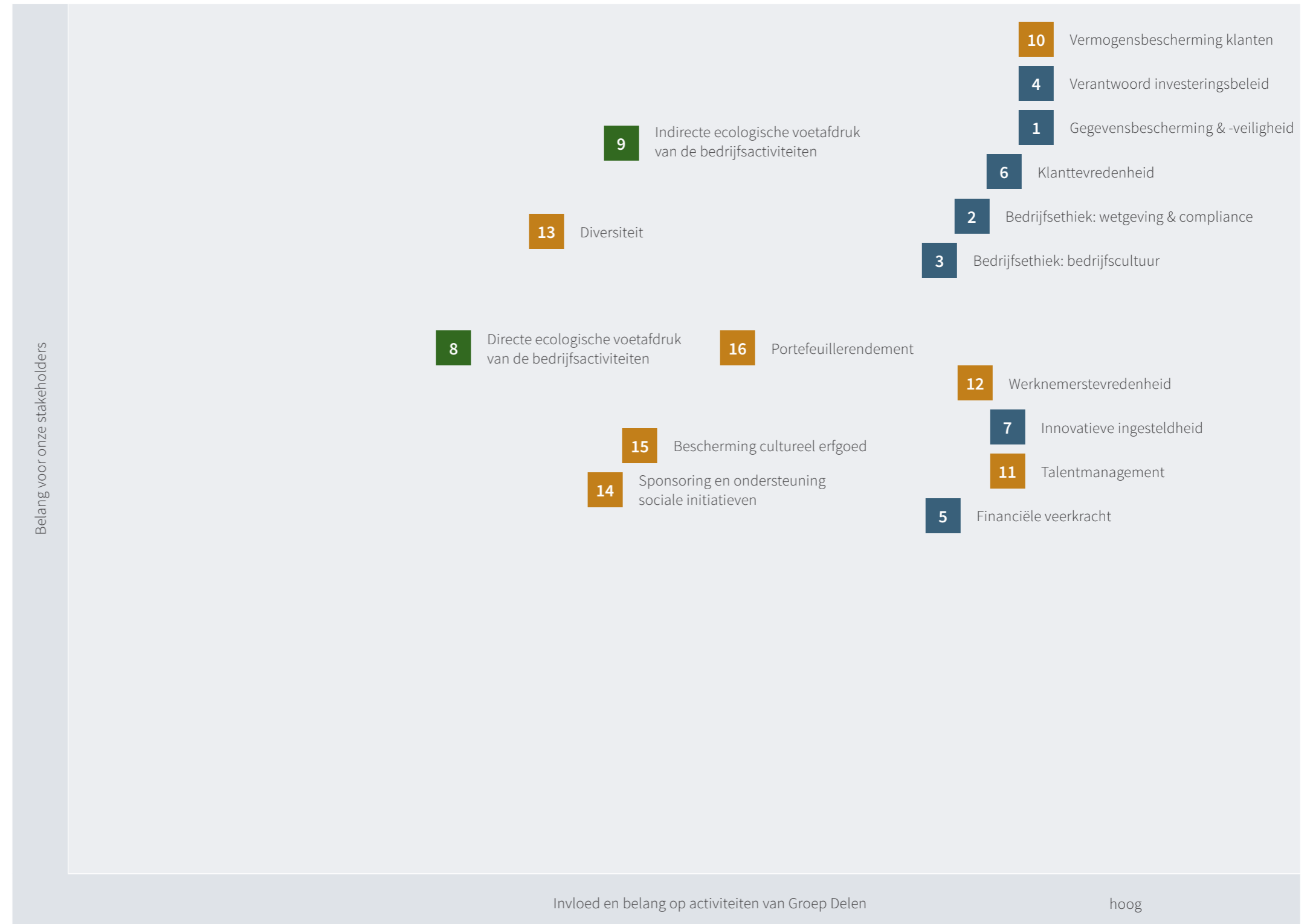
Deze materialiteitsmatrix en index geven een overzicht van de onderwerpen die verder in deze rapportering zullen behandeld worden. De onderwerpen zijn onderverdeeld in de drie verschillende niet-financiële ESG-parameters (Ecologie, Sociale verantwoordelijkheid en Goed bestuur). De matrix geeft weer wat de invloed en het belang is op de activiteiten van Groep Delen (x-as) en hoe groot het belang is voor de stakeholders (y-as). In de index wordt ook toegelicht op welke groep van stakeholders

een niet-financiële parameter voornamelijk van toepassing is. Ten slotte wordt ook verduidelijkt op welke SDG een bepaald onderwerp betrekking heeft.

De stakeholders	Nr
Klanten	1 4 6 7 10 16
Personeel	3 11 12 13
Aandeelhouders	5
Overheid / Regulators	1 2
Lokale samenleving	4 8 9 14 15

SDG's	Nr
1 GEEN ARMIEDE	14
3 GOEDE GEZONDHEID	14
5 GEGEVENDEGELIJKHEID	13
8 WAARDIG WERK EN ECONOMISCHE GROEI	5 6 10 11 12 16
9 INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR	7
11 TOEGANG TOT KUALITEITSCHEER	15
12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE	4 8 9
13 KLIMAAT	4 8 9
16 VRIJHEID, RECHT EN STEERPELIJKE REGERING	1 2 3

■ Goed bestuur ■ Ecologie ■ Samenleving





1

Terugblik

2

Governance & materialiteit

3

Delen en haar stakeholders

Delen en haar klanten

Delen en haar medewerkers

Delen en de samenleving

Delen en het wettelijke kader

Vermogensbeheer bij JM Finn

4

Risicobeheersing

5

Bijlagen



Delen en haar klanten



Bovenop de lockdown kwam de beurscorrectie van -35%. De geruststellende telefoontjes van onze relatiebeheerders hebben een verschil gemaakt voor onze klanten. We konden 99% van hen overtuigen om niet in paniek te verkopen

- René Havaux

De kerntaak van de bank bestaat erin het vermogen van de klanten te beheren als een dynamische goede huisvader. Een zeer groot deel van het toevertrouwd vermogen (85,01%) wordt beheerd onder een discretionair mandaat. De doelstelling is dubbel: het vermogen beschermen en het vermogen duurzaam laten aangroeien.

Verantwoord investeren

Vermogensbeheer is de kern van onze activiteit. En onze investeringsbeslissingen hebben nu eenmaal invloed op de samenleving. Investeren in duurzame bedrijven betekent meebouwen aan een betere, groenere, menselijkere samenleving. En ook vanuit een financieel oogpunt houdt het steek om te kiezen voor bewuste bedrijven in de beleggingsportefeuille. Verantwoord investeren vermindert immers investeringsrisico's, versterkt de participatie in toekomstgerichte investeringsthema's en biedt zo perspectief op een evenwichtig rendement.

Als lid van de UN PRI zet Delen Private Bank zich consequent in om haar investeringsproces fundamenteel duurzaam te maken. Dat is niet vrijblijvend. Jaarlijks rapporteren we uitvoerig aan de UN PRI over de inspanningen inzake verantwoord investeren. Na een grondige evaluatie kregen we in 2019 voor het eerst de A+ score voor de module 'strategie & beleid'. Deze maximumscore werd in 2020 bevestigd – een belangrijke bekroning van het geleverde werk en een aanmoediging om verder te gaan op de ingeslagen weg. Het verantwoord investeringsbeleid zal in 2021 vijf jaar op de teller hebben staan, en is in de loop der jaren stevast verbreedt en verdiept. Om voorloper te blijven zal de bank het beleid ook in de toekomst op tijd en verfijnen.

De bank investeert ruim 29,5 miljard euro van haar klantentegoeden via de beleggingsfondsen, beheerd door fondsbeheerder Cadelam. Al deze beleggingsfondsen, zonder uitzondering, passen het verantwoord investeringsbeleid consequent toe. Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg en Delen Suisse investeren in deze fondsen voor de invulling van de portefeuilles in discretionair vermogensbeheer.

Zie KPI 1

Het verantwoord investeringsbeleid steunt op drie pijlers: engagement, ESG-integratie en uitsluiting.

Engagement: constructieve dialoog als actieve aandeelhouder

Een actief aandeelhouderschap brengt betere resultaten, voor alle stakeholders: aandeelhouders, klanten, werknemers, samenleving, overheid en regelgever. Het geeft ons de kans om bedrijven, waarin we via de fondsen investeren, te sturen in de juiste richting.

Engagement verwijst naar de continue en constructieve dialoog tussen een investeerder en zijn participaties. Het doel is financieel rendement te combineren met duurzame verbetering voor mens, milieu en maatschappij.

EOS – onze partner in engagement

In 2018 namen Delen Private Bank en Cadelam het internationaal gerenommeerde EOS onder de arm – een primeur in België. Hun onafhankelijk team van ESG-experts (Ecologie, Sociale verantwoordelijkheid en Goed bestuur) adviseert institutionele investeerders zoals wij. Samen bundelen we ruim 1.000 miljard euro aan vermogen (40% meer dan in 2019!), wat ons de nodige slagkracht geeft. Samen met Cadelam stelt EOS prioritaire duurzaamheidsthema's vast. Vervolgens starten we een dialoog op met de ondernemingen in kwestie. De toon is streng maar rechtvaardig: positief en constructief bij aanvang, kritisch en vastberaden als verbeteringen te lang op zich laten wachten.

Het vermogen van onze klanten krijgt een stem

Ook het stemrecht op algemene vergaderingen kan bepaalde strategische keuzes bevorderen – of juist tegenhouden. Hiermee krijgt het kapitaal van onze klanten, dat Cadelam investeert in beleggingsfondsen, écht een stem. Dankzij ons partnership met EOS hebben we in 2020 op verschillende aandeelhoudersvergaderingen onze rol als actieve aandeelhouder opgenomen door een verscheidenheid aan resoluties te stemmen.

Drie keer winst

Een duidelijke strategie en een open communicatie brengt een dynamiek op gang waarbij iedereen wint: de bedrijven (duurzame groei), de investeerders (rendabele investeringen) en de brede omgeving (positieve impact op mens, milieu en samenleving).

- **Milieu:** zakenmodellen afstemmen op de klimaatakkoorden van Parijs, waarin de leden van de VN zich engageren om de opwarming van de aarde te beperken tot maximum 2°C, en om de lucht-, land- en watervervuiling drastisch aan te pakken.
- **Sociaal beleid:** de dialoog aangaan met bedrijven met wereldwijde toeleveringsketens. De klant mag dan wel koning zijn, voor een succes op lange termijn moet een bedrijf rekening houden met al zijn stakeholders, zeker zijn arbeidskrachten.
- **Deugdelijk bestuur:** de organisatorische checks & balances van een bedrijf op punt stellen. Een goed functionerende raad van bestuur bijvoorbeeld, en een juiste balans tussen verloning en duurzame waardecreatie geven de juiste impulsen voor een doelgerichte besluitvorming.

Hefboom

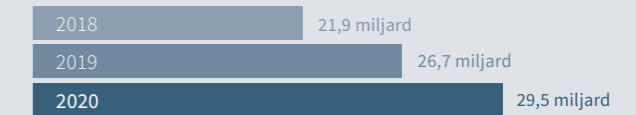
Ook de hefboom van de grote getallen is niet te onderschatten. Zo maken we met EOS deel uit van ClimateAction100+. Dat zijn meer dan 540 institutionele investeerders die meer dan 43.000 miljard euro vertegenwoordigen. Zij sporen 's werelds belangrijkste broeikasgasemittenten aan om maatregelen te nemen tegen de klimaatverandering en om de energietransitie te versnellen.

Zie KPI 2

KPI 1

Scope van het verantwoord investeringsbeleid

Cadelam past de principes van verantwoord investeren toe op het volledige spectrum van de huisfondsen. Bijgevolg is het toepassingsgebied zeer omvangrijk. Eind 2020 beheerde de fondsbeheerder een totaal vermogen van 29,5 miljard euro volgens deze principes.



KPI 2

Engagement scope

De bank definieert de prioriteiten binnen het engagementprogramma naargelang de urgentie van de thema's, de openheid van de bedrijven en de mogelijke impact die wij kunnen genereren. Ook hier zijn zijn SDG's nuttig. Zo gaat er bij engagement speciale aandacht naar klimaatactie (SDG 13) en verantwoorde productie en consumptie (SDG 12).

De engagementscope toont de verhouding van het aantal bedrijven waarmee een engagementprocedure loopt, tegenover het totale aantal bedrijven in portefeuille.

De scope van het engagementprogramma bedraagt meer dan 71% van de bedrijven waarin geïnvesteerd wordt via discretionair beheer.

De ambitie is om ook in de toekomst een engagementscope te hebben hoger dan 60%.



De maximumscore A+ hebben we onder meer te danken aan ons duurzaam investeringsbeleid dat wordt toegepast op het geheel van de portefeuilles en voor alle klanten.

- Jean-Louis de Hasque

ESG-integratie: aandacht voor niet-financiële parameters

De financiële gezondheid van een bedrijf is slechts houdbaar als het ook goed scoort op ESG-parameters. Een onderneming die haar risico's op het vlak van ecologie, sociale parameters en goed bestuur niet of onvoldoende aanpakt, loopt immers vroeg of laat tegen de lamp. Het creëert een reputatieprobleem én het getuigt van een gebrek aan langetermijnvisie. Omgekeerd kan een voldragen ESG-bewustzijn binnen een bedrijf net de ogen openen voor nieuwe opportuniteiten en concurrentieel voordeel, mét positieve financiële impact.

Zie KPI 3

Sustainalytics, partner in ESG-integratie

Sustainalytics bouwde de voorbije 25 jaar haar reputatie op als wereldleider inzake duurzaamheidsonderzoek. De meer dan 200 analisten analyseren zowat alle beursgenoteerde bedrijven wereldwijd. Als dataleverancier ondersteunt het bedrijf Cadelam bij de integratie van niet-financiële gegevens in het investeringsbeleid.

Concreet levert het data aan omtrent:

- **ESG-Risico's:** de analyse van duurzaamheidsparameters wijst opportuniteiten aan, maar legt ook pijnpunten bloot. ESG-risico's kunnen immers de toekomst van een bedrijf (financieel en anders) hypothekeren. Als investeerder is het dan belangrijk om bijvoorbeeld een schending van milieunormen of een probleem inzake goed bestuur vroegtijdig op de radar te krijgen.
- **Intrinsiek duurzame activiteiten:** Sustainalytics laat toe om niche-ondernemingen op te sporen die het grootste deel van hun omzet realiseren uit producten en diensten met een positieve bijdrage aan samenleving en milieu. Het referentiekader zijn de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN, evenals de Impact Investing Market Map van de UN PRI.
- **Controversiële activiteiten:** dankzij gedetailleerde informatie identificeert Cadelam bedrijven die betrokken zijn bij niet-duurzame activiteiten. Meer informatie hierover leest u in het uitsluitingsbeleid.

Uitsluiting: wat niet thuishoort in onze portefeuilles

Ondernemingen uitsluiten of verkopen is voor een verantwoord investeerder drastisch, maar soms nodig. Zo kan worden beslist om tot desinvestering over te gaan wanneer de dialoog of het stemmen in het kader van engagement niet voldoende resultaat oplevert, of wanneer blijkt dat het duurzaamheidsprofiel van een bedrijf negatief evolueert.

In het jaar 2020 diepte de bank dit onderdeel van het verantwoord investeringsbeleid aanzienlijk uit. Daar waar we vroeger beroep deden op uitsluitingslijsten van externe partijen, internaliseerden we het afgelopen jaar een deel van het analyseproces. Met de hulp van onderzoeksbureau Sustainalytics (zie ook de beleidspijler 'ESG-integratie') werd de analyse, die vooraf gaat aan de uitsluiting van bedrijven, een stuk concreter gemaakt. Gestaaft met concrete en granulaire cijfers sluit Cadelam vier categorieën van bedrijven uit.



Wapens: De Belgische wet verbiedt de financiering van controversiële wapens, zoals clustermunie en anti-persoonsmijnen. Cadelam bouwt hierop verder, met de uitsluiting van alle wapens.



Tabak: Bedrijven die tabak produceren of meer dan 5% van hun omzet realiseren uit de verkoop van tabak worden uitgesloten.



ESG-risico's: ook bedrijven met een ernstig ESG-risico worden uit de portefeuille geweerd. Op de Sustainalytics-schaal komt dit overeen met een risicoscore van meer dan 40. Daarnaast gaat de nodige aandacht naar klimaatgerelateerde duurzaamheidsrisico's. Daarom worden onder meer energiespelers uitgesloten die meer dan 5% van de omzet realiseren in de oliewinning door middel van teerzanden of arctische boringen. De energietransitie zal deze activiteiten trouwens waardeloos maken: nog maar eens een voorbeeld van financiële en ecologische logica die hand in hand gaan.



UN Global Compact: De Verenigde Naties, bekend van onder meer de UN PRI en de SDG's, zetten de bakens uit inzake algemeen goed bestuur. De Global Compact groepeert elementaire principes inzake mens, milieu en maatschappij. Denk aan de mensenrechten, arbeidsnormen of regels van deugdelijk bestuur. Bedrijven die deze principes consistent schenden en waar geen positieve evolutie is in het engagementtraject, worden uitgesloten.

Ook Oyens & Van Eeghen heeft oog voor duurzaamheid, als organisatie en als investeerder. Gezien ook zij voornamelijk werken met patrimoniale fondsen, zijn alle hierboven besproken elementen van verantwoord vermogensbeheer eveneens van toepassing. De beheerformule bij Oyens & Van Eeghen laat wel toe de patrimoniale fondsen verder aan te vullen met externe beleggingsfondsen. De selectie van deze externe fondsen is uiteraard ook onderhevig aan bepaalde criteria onder de drie verschillende niveaus: engagement, integratie en uitsluiting.

- In het selectie- en opvolgingsproces gaat Oyens & Van Eeghen in dialoog met de externe beheerders, om waar mogelijk te komen tot een duurzamer beheer.
- Ook ESG-parameters vormen een fundamenteel criterium in de algemene beoordeling van externe managers. Van hen wordt verlangd dat ze in het selectieproces van aandelen en obligaties ESG-criteria meewegen. Voor de indexbeleggingen gaat Oyens & Van Eeghen op zoek naar de varianten die duurzame ESG-indices volgen.
- Tot slot worden externe managers uitgesloten, wanneer die de Principes van Verantwoord Investeren van de VN niet hebben ondertekend.

KPI 3
ESG-Risicoscore

Sustainalytics analyseert en quoteert bedrijven op ESG-risico's. Het spectrum gaat van 100 tot 0. Hoe lager de score, hoe minder ESG-risico's voor het bedrijf. Bedrijfsscores hoger dan 40 worden bestempeld als 'ernstig', en worden zo uit de portefeuille geweerd.

De gewogen gemiddelde ESG-risicoscore van onze portefeuilles bedraagt 19,7.

De ambitie is om ook in de toekomst een ESG-risicoscore te hebben lager dan 30.



Bescherming in turbulente tijden

Het jaar 2020 werd getekend door het coronavirus, dat naast de menselijke en economische tol ook voor heel wat onzekerheid zorgde op de financiële markten. De taak van Delen Private Bank in dergelijke turbulentie is dubbel: het vermogen van de klanten beschermen, en regelmatig en helder met hen te communiceren.

Bescherming van het vermogen

Wat de bescherming van het vermogen betreft, ging in 2020 de focus naar twee zaken: een juiste inschatting van het investeringsprofiel en een weldoordacht vermogensbeheer waarbij het rendement steeds afgewogen wordt met het risico dat daar tegenover staat.

Bij de bepaling van het investeringsprofiel peilt de bank naar de risicobereidheid van de klant: welk risico wil en kan hij dragen, rekening houdend met zijn financiële situatie, toekomstplannen en verwachtingen. Van daaruit bouwt de bank de portefeuille op: hoe meer risico de klant bereid is te dragen, hoe groter het gewicht aandelen de portefeuille zal bevatten. In haar beheer hanteert de bank acht profielen, gaande van zeer voorzichtig tot zeer dynamisch. In 2020 verfijnde de bank de acht investeringsprofielen nog verder, waardoor elke klant nog accurater zijn investeringsprofiel kon laten bepalen, met de hulp van zijn persoonlijke relatiebeheerder.

Langs de kant van het fondsenbeheer zelf, dat in handen is van Cadelam, werden de risico's van de fondsen in de loop van 2019 al verlaagd, dus een hele tijd voor de crisis aanbrak. Vier strategische acties waren daarbij van belang:

- de selectie van aandelen en obligaties van hoge kwaliteit.
- de diversificatie van de portefeuille: doorgedreven spreiding over activa, regio's, sectoren. Het aantal lijnen klom van 400 naar 800.
- versterking van de liquiditeitspositie.

Dat stelde de beheerders van Cadelam in staat om tijdens de volatiele beurzen het hoofd koel te houden. Impulsieve grote strategiewijzigingen waren niet aan de orde. De keuze lag op solide bedrijven die duurzame thema's bespelen (zoals digitalisering, vergrijzing, verstedelijking) en die onaangestaste groeiperspectieven op middellange termijn kunnen voorleggen. Het obligatieluw, dat volledig bestaat uit kwaliteitsobligaties, diende als buffer toen het er woelig aan toe ging op de beurzen.

Zie KPI 4

Heldere klantencommunicatie

In onze tweede belangrijke taak, de communicatie naar onze klanten, vonden we het uiterst belangrijk de klant correct te informeren, perspectief te bieden en gemoedsrust te bezorgen. Tijdens de beurscorrectie in maart hebben de relatiebeheerders zo snel mogelijk al hun klanten persoonlijk gecontacteerd. Daarnaast stuurde de bank regelmatig toegankelijke communicaties over de dienstverlening en over de corona-impact op de beurzen en hun portefeuilles, bijvoorbeeld via video's en nieuwsbrieven. Met succes: de overgrote meerderheid van onze klanten hebben tijdens de beurscorrectie niet verkocht, en hielden hun vertrouwen in het vermogensbeheer van de bank. Het is een belangrijk signaal van loyaliteit aan de bank, waarvoor we hen zeer dankbaar zijn. Het is ook een teken dat de investeringsprofielen van de klanten correct ingeschat zijn. Klanten die in een hoger risicoprofiel zaten, bewezen dat ze een tijdelijke duik in de rendementen financieel en emotioneel aankonden.

Los van de coronaperikelen zette de bank ook een actie op om klanten te identificeren die een te groot concentratierisico hadden in één bepaald effect. De relatiebeheerders contacteerden de betrokken klanten met het advies hun concentratierisico te verlagen en hun portefeuilles meer te diversifiëren.

Crisis als ultieme toetssteen voor tevreden klanten

De crisis bood de bank de gelegenheid om te tonen wie we zijn, en waar we voor staan. Tijd om de waarden uit te dragen en in concrete acties om te zetten. Zijn we daarin geslaagd? Het is nog te vroeg om dat met zekerheid te zeggen, maar de loyaliteit van onze klanten geeft ons alvast vertrouwen. We organiseren een nieuw tevredenheidsonderzoek in 2021 om de tevredenheid van onze klanten in kaart te brengen, als opvolging voor de peiling van november 2019. We onderzoeken daarbij verschillende aspecten van onze dienstverlening. Een belangrijke indicator is de Net Promotor Score (NPS), een gangbare maatstaf om klanttevredenheid te meten. De score geeft aan in welke mate de klant bereid is om de bank aan te bevelen aan iemand anders.

zie KPI 5

Persoonlijk contact in een digitale wereld

Delen Private Bank heeft altijd zeer sterk ingezet op technologieën. Nooit als doel op zich, maar als middel om onze klanten nog beter, sneller en veiliger te bedienen. We zijn ervan overtuigd dat digitale oplossingen en persoonlijk contact hand in hand gaan. Onze innovatieve mindset kwam goed van pas toen de bank zich in geen tijd moest aanpassen aan de nieuwe 'anderhalvemeterwereld' na de COVID-uitbraak. De noodgedwongen digitale realiteit versnelde de technologische ontwikkelingen bij de bank, maar een ommekeer was het geenszins.

Delen Private Bank houdt vast aan haar persoonlijke, familiale aanpak. En dankzij enkele nieuwe digitale innovaties kan dat nu ook vanop afstand.

- Onze standaard dienstverlening werd sterk gedigitaliseerd. De functies van de Delen app en Delen OnLine werden verder uitgebreid, bijvoorbeeld met de digitale handtekening en de snelle contactfunctie met de relatiebeheerder. Delen Family Services, de dienstverlening voor het overzicht, analyse en planning van het totale vermogen, kreeg ook meer diepgang, onder andere door de toevoeging van de familiestamboom. Wie zijn relatiebeheerder toch face-to-face wilde spreken, kon dat doen via een videogesprek in een beveiligde omgeving. Ook hier willen we onze klanten een maximaal comfort bieden en ondersteunen we hen om deze nieuwe technologieën te ontdekken.
- Voor events bedachten we twee nieuwe concepten die de klassieke contactmomenten met onze klanten vervingen: de 'Delen Digital Talks' en de 'Webinars'. De Delen Digital Talks zijn videopresentaties met klanten en prospecten over verschillende thema's. De vergaderingen gebeuren in kleine groepen om de interactie zo groot mogelijk te houden. Met een verzorgde lunchbox, aangeboden door Delen Private Bank, behouden de ontmoetingen hun informele en familiale sfeer. De webinars waren gericht op een breder publiek, met externe sprekers die hun analyse deelden over actuele onderwerpen.

KPI 4

Kerncijfers omtrent het discretionair vermogensbeheer*

Tijdens het jaar 2020 werd **85%** van de toevertrouwde klantentegoeden geplaatst onder **discretionair beheer**.

Historische rendementen per risicoklasse

Voor wat betreft de bescherming van het kapitaal en het bedachtzame vermogensbeheer, krijgt u de **geannualiseerde rendementen** van verschillende risicoprofielen over verschillende looptijden. Aangezien het beheer gericht is op de lange termijn, geven de rendementen over een langere looptijd de beste indicatie over de kwaliteit van de beleggingsbeslissingen.

In een zeer uitdagend marktjaar werden de portefeuilles met succes door de beursstorm geloodst. Met de voorzichtige en tegelijk doortastende beleggingsstrategie, schoot Cadelam, fondsenbeheerder van de groep, twee keer raak. Tijdens de coronacorrectie in maart corrigeerden de portefeuilles minder sterk dan de brede markt. Bovendien gaven de portefeuilles blijk van een forsere veerkracht, met een sneller en krachtiger herstel in de tweede jaarhelft.

31/12/2020	Rendement			
	3 jaar	5 jaar	10 jaar	15 jaar
Fixed Income (D0)	0,3%	0,9%	1,3%	-
Very Defensive (D12)	0,2%	0,4%	0,9%	-
Defensive (D25)	1,1%	1,5%	2,1%	2,1%
Modorate (D38)	2,1%	2,5%	3,0%	2,9%
Balanced (D50)	3,0%	3,5%	3,9%	3,6%
Dynamic (D65)	3,9%	4,7%	4,8%	4,1%
Very Dynamic (D80)	5,0%	6,0%	5,7%	4,6%
Full Equity (D100)	5,4%	6,9%	7,0%	5,6%

* In hoofde van Delen Private Bank (excl. andere groepsvennootschappen)

KPI 5

Net Promotor Score (NPS)

% Promotors - % Detractors = NPS (w)



52% Promotors - 9% Detractors = NPS Delen Private Bank 43





Coronacrisis zet dataveiligheid op scherp

Door de uitoefening van haar kerntaak – vermogensbeheer en vermogensplanning – beschikt Delen Private Bank over confidentiële informatie van haar klanten. De verantwoordelijkheid die de bank draagt om het vertrouwen dat haar klanten in de bank stellen, is nauwelijks te onderschatten. Ook de wetgever kijkt streng toe over deze materie. De bank stelt daardoor hoge eisen voor cybersecurity. Vermits alle kennis rond IT en security inhouse opgebouwd is, streven we ernaar om een maximum onder eigen beheer te organiseren. Zo beschikt de bank over een datacenter dat volledig in eigen beheer is om gegevens veilig te gebruiken en te stockeren. Zo kunnen we ons ervan vergewissen dat de hardware aan alle technische eisen voldoet. Bovendien kan de bank garanderen dat onbevoegden geen toegang hebben tot de klantgegevens.

Ook op het vlak van gegevensbeheer onderscheidt Delen Private Bank zich door te streven naar maximale transparantie tegenover haar klanten. Waar technisch mogelijk werkt de bank met een model waarbij de klant het beheerrecht krijgt over zijn eigen data, zodat hij zelf kan beslissen en opvolgen welke data zichtbaar is voor welke afdeling of medewerker van de bank.

Zie KPI 6

Delen Private Bank trok uiteraard de strenge voorschriften voor de veiligheid van haar gegevens door naar de nieuwe toepassingen die ontstonden als reactie op de coronacrisis. De plotse omslag naar thuiswerk gebeurde met inachtneming van alle belangrijke securityprincipes van onze interne organisatie. Alle toestellen die de bank beschikbaar stelde aan haar personeel (laptops, gsm, tablets, enzovoort) werden sterk beveiligd en centraal beheerd. Hierdoor kon de IT-ploeg de software te allen tijde up-to-date houden en het dataverkeer centraal monitoren. Ook de informatie in de videogesprekken met onze klanten was versleuteld, zodat de veiligheid gegarandeerd kan worden.

Om alles in goede banen te leiden, en aan de steeds uitdijende vereisten qua databeheer en dataveiligheid tegemoet te komen, werd in de loop van 2020 ook een nieuw 7-koppig team opgericht, 'Information Security'. Zij waren onder andere mee verantwoordelijk voor het sensibiliseren van onze klanten en medewerkers, via Delen Digital Talks, nieuwsartikelen, opleidingen en interne campagnes.

Een blik op de toekomst

De combinatie persoonlijk, veilig en digitaal is een blijver voor Delen Private Bank. Ook in 2021 zal de klant nieuwe functies in de Delen app kunnen ontdekken. De relatief nieuwe dienst Delen Family Services, zal verder ontwikkeld worden. Verder geven we extra aandacht aan het 'device management' van onze personeelsleden. Het is onze ambitie dat zij op een veilige en eenvoudige manier kunnen switchen tussen de verschillende toestellen die Delen Private Bank hun als werkgever aanbiedt. Ten slotte blijven we sterk inzetten op het sensibiliseren van onze klanten omtrent dataveiligheid.

KPI 6 Investerings in IT

In onderstaande tabel krijgt u een overzicht van de totale investeringen in IT-ontwikkelingen. Let wel: dit percentage omvat enkel de ontwikkelingskosten van nieuwe software en applicaties. Het gaat dus niet om de totale IT-uitgaven. De programmatorische federale overheidsdienst Wetenschapsbeleid (BELSPO) heeft recent ook geoordeeld dat de ontwikkeling van het *in-house* Delen IT-platform als een innovatieve technologische ontwikkelig beschouwd mag worden.

	Percentage winst
2018	8,56%
2019	6,25%
2020	6,13%



Delen en haar medewerkers

De karakteristieke familiewaarden van Delen Private Bank vinden bij uitstek hun weg in het personeelsbeleid. Het langetermijnperspectief van de bank vertaalt zich in het streven naar een veilige en zekere toekomst voor elke werknemer, waar ruimte is voor ieders eigenheid, talent en ambitie. De sleutelwoorden zijn vertrouwen en respect. Ook bij onze dochterondernemingen is dat het geval. Wanneer zekerheden en menselijk contact wegvallen, zoals in het voorbije jaar, vinden we het belangrijk onze waarden extra uit te dragen naar de collega's. Samenhangigheid binnen de organisatie, het 'we-gaan-er-samen-door-gevoel', is in tijden van crisis van onschatbare waarde.

Talenten ontwikkelen

De werknemers van Delen Private Bank zijn de drijvende kracht om op een duurzame manier waarde te creëren voor de verschillende stakeholders. Het is dus van essentieel belang dat de bank continu blijft investeren in menselijk kapitaal. Al vanaf de eerste ontmoeting brengt Delen Private Bank haar overtuigingen en langetermijnvisie over aan potentiële werknemers. Het rekruteringsproces is in de eerste plaats in contact treden met mensen, aan de hand van verschillende gesprekken. Naast expertise en competenties hecht de bank veel belang aan attitude en persoonlijkheid. Die gesprekken verlopen essentieel in twee richtingen, een gelegenheid voor de kandidaten om hun wensen, verwachtingen en ambities duidelijk te maken. Ook de woonplaats van de kandidaat is een belangrijk criterium, zowel vanuit ecologische overwegingen als vanuit stresspreventie.

zie KPI 7

Ook na de rekruteringsfase blijft Delen Private Bank investeren in haar personeel, onder meer door de opleidingen die zij voor haar werknemers voorziet. Opleidingen voor het personeel winnen ieder jaar aan belang. In 2020 werd er binnen Delen Private Bank voor 4.521 uur aan opleidingen gegeven die bij de dienst HR geregistreerd werden.

zie KPI 8

Collega's maakten in 2020 opnieuw gretig gebruik van het aanbod in interne en externe opleidingen. Verder zette de bank opnieuw sterk in op opleidingen rond zachte vaardigheden. Zo volgden talrijke werknemers opleidingen rond presentatievaardigheden, of konden ze gebruik maken van individuele coachingtrajecten. Ook de taalopleidingen werden aanzienlijk uitgebreid. Op wekelijkse basis volgden een 50-tal medewerkers taallessen in het Nederlands en Frans.

De bank zette samen met een externe consultant het project 'Learning Management System' verder op punt, een digitaal platform voor continue leren en zelfontwikkeling. Dit zorgde voor een breed trainingsaanbod, op maat van de werknemer. Het is onze betrachting om dit platform in 2021 volledig operationeel te hebben voor Delen Private Bank.

Ook Oyens & Van Eeghen besteedde aandacht aan de ontwikkeling van haar medewerkers. Dat deed ze via interne en externe opleidingen. Zo hebben in 2020 alle medewerkers van Oyens & Van Eeghen een online training inzake antiwitwaspraktijken en de financiering van terrorisme gevolgd via het Ministry of Compliance. Daarnaast heeft Oyens & Van Eeghen de permanente educatie voor de DSI-geregistreerde medewerkers via het online platform van het Ministry of Compliance gefaciliteerd.

Werken met een goed gevoel

Het welzijnsbeleid van Delen Private Bank richt zich op gezondheid, veiligheid, stresspreventie, ergonomie, hygiëne en een aangename werkomgeving. De externe preventiedienst Provikmo staat de bank bij op al deze vlakken. Voorbeelden van initiatieven die bijdragen tot een aangename werkomgeving zijn: fruitmanden voor een gezond tussendoortje, een saladbar met verse producten in het bedrijfsrestaurant in Antwerpen, een gratis griepvaccinatie, het advies van een externe specialist voor maatregelen rond burn-outpreventie, en zo meer.

Oyens & Van Eeghen investeert op een gelijkaardige wijze in haar personeelsleden. Zo zorgt ze voor een aangename werkomgeving door tweemaal per week een externe traiteur een gezonde lunch te laten leveren, op de overige dagen wordt gezorgd voor vers brood en beleg. Medewerkers vanaf 50 jaar hebben bij Oyens & Van Eeghen de mogelijkheid om een algemene gezondheidscontrole te laten uitvoeren.

Dit jaar was er uiteraard extra aandacht voor de gezondheid en veiligheid van ons personeel in het licht van de coronapandemie. Hierbij heeft Delen Private Bank op elk ogenblik de aanbevelingen van de nationale overheden opgevolgd, en vaak legde ze de lat nog een stuk hoger. Om een veilige werkplek te garanderen werden er overall ontsmettingsgels voorzien in de kantoren. De bezettingsgraad werd aanzienlijk verlaagd, zodat iedereen de regels van social distancing kon opvolgen. Werknemers kregen mondkapjes die ze verplicht moesten dragen van zodra ze de eigen werkplek verlieten. Vanaf de eerste golf in maart werd thuiswerk onmiddellijk de norm. Sindsdien schommelde de bezettingsgraad in onze kantoren tussen 15% en 60%, afhankelijk van de epidemiologische situatie.

De shift naar telewerk betekende dat de spontane contacten tussen de werknemers deels verloren gingen. De teams vingen dat op door regelmatig contactmomenten te organiseren. Elke ochtend overliep de directie met vrijwel alle medewerkers de belangrijkste actuele topics en actiepunten via videogesprekken. Via dezelfde weg konden ook de teams onderling vergaderen, van gedachten wisselen, en steun vinden bij elkaar als dat nodig was. Een Yammer-applicatie, waarin de collega's foto's, filmpjes, grapjes of bemoedigende woorden konden uitwisselen, creëerde een extra gevoel van samenhangigheid. In het najaar kreeg iedereen een dankkaartje toegestuurd, waarin de directie hen een consumptiecheque aanbod, als dank en appreciatie voor de uitzonderlijke inzet die de werknemers tijdens de coronacrisis getoond hadden.

KPI 7 Headcount

Netto-aangroei personeelsleden

Over de laatste 5 jaar werden er op het niveau van de Delen groep (excl. JM Finn) gemiddeld 26 extra werknemers netto per jaar aangeworven.

Headcount	DPB België	Cadelam	DPB Lux	Cadelux	DPB Suisse	Oyens	Total	Net Growth
2016	287	19	47	3	4		360	36
2017	306	19	43	3	4		375	15
2018	337	18	48	3	5	19	430	36
2019	336	16	45	5	4	33	439	9
2020	375	18	45	5	5	29	477	38

KPI 8 Uren opleiding

Totaal	Intern	Extern	Per werknemer
4521	1662	1859	11,5

“De balans werk-privé werd wel eens verstoord door het thuiswerk. Ons team heeft alles in het werk gesteld om zo veel mogelijk te faciliteren zodat iedereen zijn draai vond.

- Eric Lechien



Tevreden werknemers

Delen Private Bank wil dat werknemers zich goed voelen op het werk. Twee parameters wijzen er alvast op dat de tevredenheid bij de medewerkers hoog ligt bij Delen Private Bank. Vergeleken met de sector is het absentieïsme door ziekte laag, en is het aantal werknemers dat zelf ontslag neemt beperkt.

Voor het kalenderjaar 2020 bedroeg het absentieïsme wegens ziekte 3,12%. Dit kan opgesplitst worden in 1,06% betaalde ziekte (minder dan 1 maand) en 1,57% onbetaald ziekteverlof (meer dan één maand). Volgens de cijfers van Febelfin bedraagt op sectorniveau het jaarlijks absentieïsme wegens ziekte 4,44%, waarvan 2,20% minder dan 1 maand en 2,24% meer dan 1 maand. Verder blijft ook het personeelsverloop in 2020 laag in vergelijking met de sector. In 2020 heeft 3,1% van de medewerkers vrijwillig de bank verlaten, een cijfer dat in lijn ligt met 2019 (3,6%).

Billijk verlonen en belonen

De vergoeding van werknemers is een erkenning voor de prestaties van onze werknemers in het verleden en een motivatie voor hun engagement in de toekomst. Ook hier trekt Delen Private Bank de kaart van duidelijke en begrijpelijke oplossingen eerder dan voor fiscaal geoptimaliseerde formules.

Samenwerking en samenhang is de snelste weg naar succes. Daarom zijn er geen variabele vergoedingen, gericht op individuele prestaties, die soms ook ten koste gaan van de andere teamleden of de klant. Deze aanpak stimuleert het delen van kennis, samen zoeken naar de beste oplossing, samspraak en dialoog. Delen Private Bank Luxembourg, Delen Suisse en Oyens & Van Eeghen hanteren een gelijkaardige filosofie. Ook daar worden geen variabele bonussen uitgekeerd.

Om dezelfde redenen stelt de bank geen individuele doelstellingen voorop aan de medewerkers. Alle medewerkers bij Delen Private Bank, Cadelam en Oyens & Van Eeghen die minstens zes maanden in dienst zijn krijgen vrijblijvend wel een optieplan aangeboden. Het gaat om een extra verloning op lange termijn, afhankelijk van een collectieve doelstelling, namelijk de winst van Groep Delen op het einde van het boekjaar. De opties dienen minimaal vier jaar en maximaal acht jaar aangehouden te worden. Verlaat de werknemer de bank vóór de minimale periode van vier jaar, dan zijn de opties waardeloos. Deze manier van verloning is bij uitstek bedoeld om de betrokkenheid van de werknemer, hun langdurige engagement en de onderlinge samenwerking te belonen. In die zin past het optiebeleid dus perfect binnen de basiswaarden van de bank.

Verder worden alle medewerkers van Delen Private Bank regelmatig uitgenodigd voor een functioneringsgesprek. De nadruk ligt opnieuw op de samenwerking en op de vraag hoe we de medewerker kunnen bijstaan om nog beter te functioneren. Deze gesprekken hebben geen vaste structuur, ze kennen een vrijblijvend verloop. Merkt de verantwoordelijke dat medewerkers consistent weigerachtig staan tegenover zulk gesprek, dan nodigt hij hen uit om er zeker van te zijn dat alles nog naar wens is.

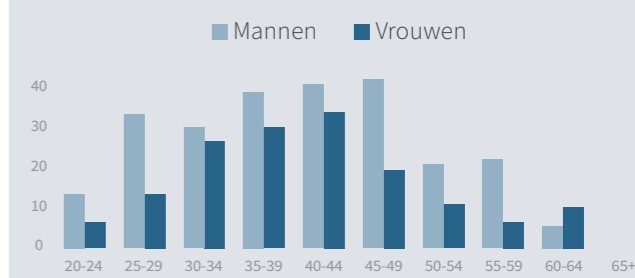
Een doorsnede van de samenleving

Delen Private Bank streeft ernaar de best mogelijke teams samen te stellen, en diversiteit is daarbij een belangrijk instrument. De bank zoekt complementariteit in competenties en persoonlijkheden. Achtergrond, geslacht, geloofsovertuiging of huidskleur spelen bij de bank geen enkele rol. De bank selecteert mensen die zich voor de volle honderd procent scharen achter de waarden van de bank. Begin dit jaar werd het directiecomité vernieuwd en verjongd. Katrin Eyckmans, Bart Menten en Matthieu Cornette vervoegden het directiecomité in het voorjaar van 2020. Hun expertise en drive zal zonder twijfel een nieuwe dynamiek geven, en zal een meerwaarde zijn voor de verdere ontwikkeling van Delen Private Bank.

In lijn met de langetermijnvisie van de bank, doet HR extra inspanningen om de gemiddelde leeftijd van haar werknemers, die traditioneel relatief hoog is in de financiële sector, te stabiliseren en zelfs iets te verlagen. Het is de bedoeling om binnen de bank een ideale mix te bekomen van ervaring en jeugdige enthousiasme.

zie KPI 9 en 10

KPI 9
Leeftijdspiramide naar geslacht (in hoofde van DPB)



KPI 10
Kerncijfers over het personeel van DPB

Gemiddelde leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de werknemers van Delen Private Bank bedroeg 40,38 jaar per 31 december 2020.

2016	2017	2018	2019	2020
42,27 jaar	42,07 jaar	42,54 jaar	42,44 jaar	40,39 jaar



Delen en de samenleving

Duurzaamheid is niet alleen een zaak van academici of ideologen. Anno 2020 is het een onderwerp dat mensen raakt. Jong en oud komen op straat voor het klimaat, gelijke kansen en mensenrechten. De samenleving wijst alle deelnemers – burgers, bedrijven, overheden – op hun verantwoordelijkheden. Terecht. Delen Private Bank erkent het belang van haar maatschappelijke rol, en hecht de nodige aandacht aan de impact die ze uitoefent op de samenleving.

De pandemie, die de hardste klappen uitdeelde aan zij die het voordien ook al hard te verduren kregen, legde zonder mededogen het kwetsbare sociale weefsel van onze samenleving bloot. Dat noopt ons enerzijds tot een zekere bescheidenheid over wat we als mens en als organisatie aankunnen, en anderzijds tot een reële sense of urgency om daadkrachtig actie te ondernemen op de domeinen waar we wel degelijk een verschil kunnen maken.

Delen Private Bank bouwt verder op het raamwerk waarmee ze sinds vorig jaar haar milieu-impact in kaart brengt. Met dit instrument kan de bank de resultaten van haar duurzaamheidsinitiatieven monitoren, en plekken identificeren waar nog ruimte is voor verbetering. Naast haar klimaatinspanningen stelt de bank zich ook op als loyale en enthousiaste partner van allerlei sociale en culturele projecten.

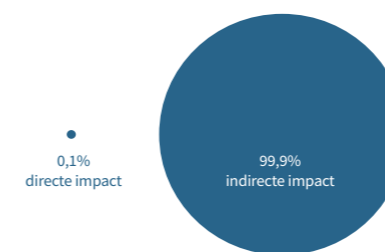
Directe versus indirecte ecologische voetafdruk

De ecologische voetafdruk van Delen Private Bank heeft een directe en een indirecte component.

Met de directe milieu-invloed bedoelen we de concrete gevolgen van onze bedrijfsuitoefening: verlichting en verwarming van onze gebouwen en datacenters, het wagenpark, papierverbruik, en zo meer. Voor de meting van de directe impact via onze bedrijfsuitoefening zette de bank een partnership op met CO2logic. Op basis van hun bevindingen rolt de bank diverse initiatieven uit die haar voetafdruk verder moeten verlagen (zie punt 3 in dit hoofdstuk).

De indirecte invloed verwijst naar de milieu-impact die de bank en fondsenbeheerder Cadelam genereren via investeringen in andere bedrijven. Want die bedrijven drukken op hun beurt een stempel op deze planeet. Voor het vergaren van milieugerelateerde parameters doet de bank een beroep op haar partner Sustainalytics, een dataleverancier van niet-financiële informatie en analyses over een breed spectrum van bedrijven. Cadelam integreert deze niet-financiële parameters, samen met de evidente financiële criteria, in het investeringsbeleid voor alle fondsen. Die dataset stelt de bank in staat om de indirecte milieu-impact van de huisfondsen te kwantificeren. Meer uitleg daarover leest u in punt 2 van dit hoofdstuk.

Gezien de grootte van het beheerd vermogen via patrimoniale fondsen (29,5 miljard euro, zie ook KPI 1) spreekt het voor zich dat onze indirecte ecologische voetafdruk vele malen groter is dan onze directe milieu-impact via de bedrijfsuitoefening.



Milieu-impact van de fondsen

Het duurzame investeringsproces van de patrimoniale fondsen werd reeds toegelicht in hoofdstuk reeds hierboven toegelicht. In dit deel zoomen we specifiek in op de milieu-impact van onze fondsen. Een belangrijke parameter daarbij is de koolstofintensiteit van onze portefeuilles. Die wordt berekend door de koolstofuitstoot (in ton CO2 of tCO2) te delen door de omzet van een bedrijf. Nemen we vervolgens het gewogen gemiddelde van alle bedrijven in het fonds, dan bekomen we de koolstofintensiteit van de fondsen. Het doel van de bank is om beter te scoren dan de wereldwijde referentie-index.

zie KPI 11

De lagere koolstofintensiteit van onze patrimoniale fondsen is te danken aan de duurzame investeringskeuzes. Het gaat om een dubbele werking: die van de sectorallocatie en die van de bedrijvenselectie.

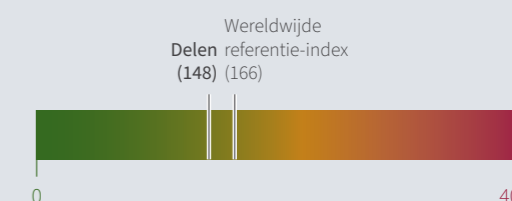
Vanuit zijn algemene duurzame reflex selecteert fondsenbeheerder Cadelam sectoren die oog hebben voor ecologische overwegingen, en mijdt het sectoren die dat niet doen. Hetzelfde gebeurt op het niveau van de aandelenselectie: bedrijven die een fraai ESG-rapport kunnen voorleggen genieten de voorkeur, terwijl bedrijven met een kwalijke reputatie uitgesloten worden. We lichten beide effecten hieronder verder toe.

KPI 11 Koolstofintensiteit

CO2-uitstoot is een meetbare en efficiënte parameter om de goede ecologische voornemens van bedrijven te meten. De portefeuillebeheerders van Cadelam hanteren daartoe de carbon intensity (koolstofintensiteit) als maatstaf: de koolstofuitstoot (in ton CO2) gedeeld door de omzet van een bedrijf. Neemt men het gewogen gemiddelde van alle bedrijven in portefeuille, dan krijgt men de koolstofintensiteit op portefeuilleniveau.

De koolstofintensiteit van onze portefeuilles bedraagt 148 (ton CO2 per miljoen euro omzet). De wereldwijde referentieindex (vergelijkbaar met MSCI World AC) bedraagt 166, dat is 12% hoger.

De ambitie is om ook in de toekomst een lagere koolstofintensiteit te hebben dan de wereldwijde referentie-index.



“De indirecte CO2-uitstoot, via de bedrijven waarin we investeren, bedraagt ruim 99% van onze totale voetafdruk. Toch is ook de directe impact, via de organisatie zelf, belangrijk. “Walk the talk”.

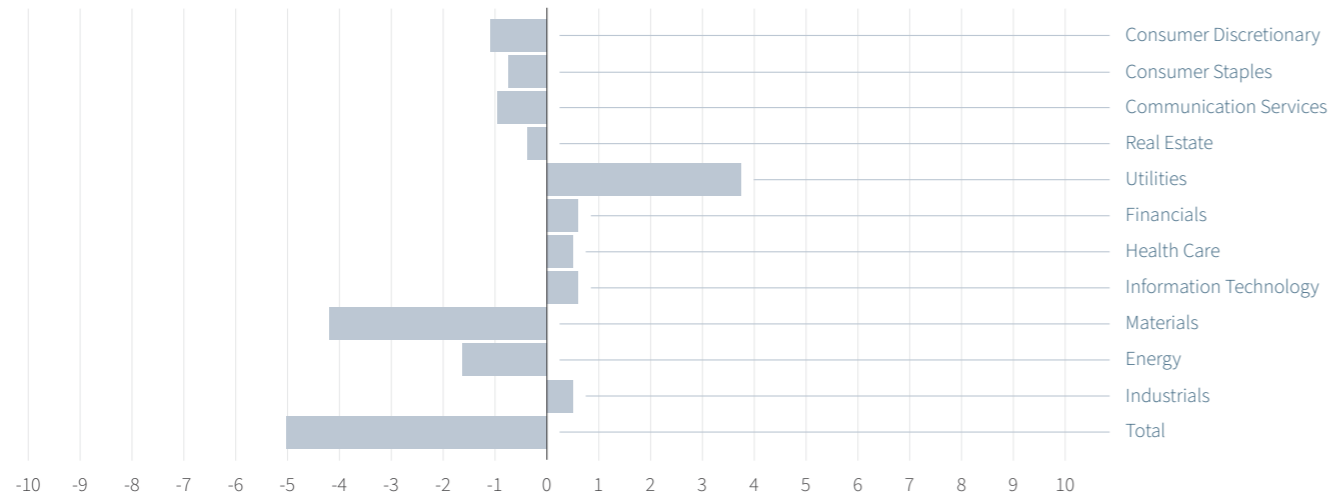
- Eric Lechien

Duurzame investseringsreflex resulteert in ecologischvriendelijke sectorselectie en bedrijfsselectie

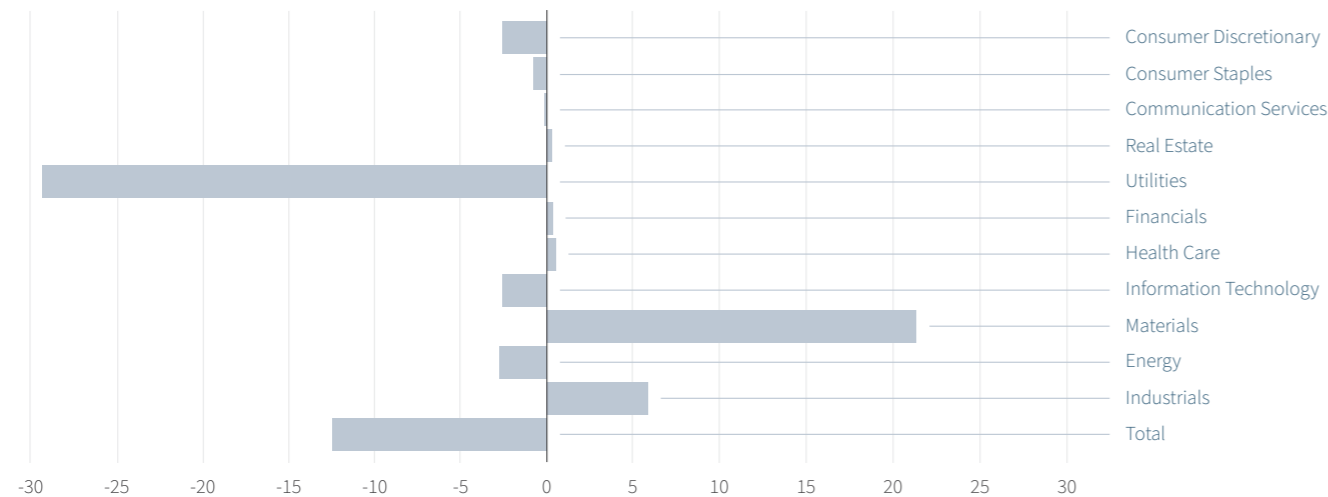
De sectorallocatie van Cadelam stuurt de koolstofintensiteit van de fondsen in positieve zin. De onderstaande grafiek toont dat de onderweging van koolstofintensieve sectoren zoals de energiesector, nutsbedrijven en industriële sector de gemiddelde koolstofintensiteit van de fondsen tegenover de referentie-index naar beneden brengt. Anderzijds duwt een onderweging van sectoren met lage koolstofuitstoot, zoals financiële spelers, de gemiddelde koolstofintensiteit ten opzichte van de referentie index naar boven. Al bij al zorgt de sectorallocatie van Cadelam ervoor dat onze gemiddelde koolstofintensiteit 5,04 tCO2 lager ligt dan die van de referentie-index.

Binnen eenzelfde sector gaan de fondsenbeheerders van Cadelam opnieuw op zoek naar de meest duurzame bedrijven. Zij kiezen bijvoorbeeld binnen de energie- en nutssector voor bedrijven die grote inspanningen doen richting hernieuwbare energie. De hoger dan gemiddelde koolstofintensiteit van de sector 'Materials' is te verklaren doordat we selecteren op bedrijven die in volle transitie zijn. Deze hebben momenteel een negatieve impact op de gemiddelde koolstofintensiteit, maar we geloven in hun ambities om de uitstoot te beperken waardoor deze discrepantie naar de toekomst toe zal verdwijnen. In totaal is de gemiddelde koolstofintensiteit van de fondsen 12,27 tCO2 lager dan die van de referentie-index.

FONDSEN - EFFECT SECTOR ALLOCATIE (IN TCO2)
koolstofintensiteit hoger (+) of lager (-) dan de referentie-index

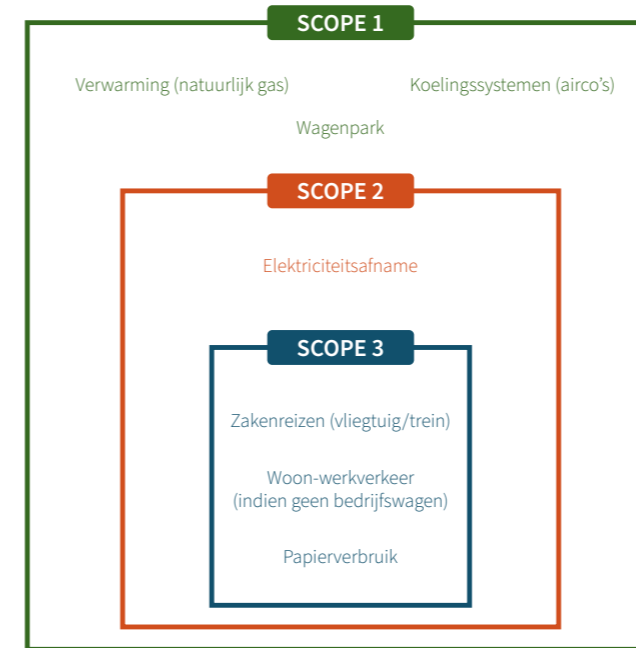


FONDSEN - EFFECT STOCK SELECTION (IN TCO2)
koolstofintensiteit hoger (+) of lager (-) dan de referentie-index



Milieu-impact van onze bedrijfsuitvoering

Om een beter inzicht te krijgen in de directe milieu-impact, ging Delen Private Bank in 2019 een partnership aan met CO2-logic. De milieu-impact van Delen Private Bank wordt opgesplitst in drie toepassingsgebieden ('scopes'). De inhoud van deze verschillende toepassingsgebieden wordt hieronder grafisch voorgesteld.



De milieu-impact van Delen Private Bank bedroeg 1800 tCO2 in 2020¹. Rekening houdend met de omzet bekomen we een koolstofintensiteit van 5,57 (ton CO2 per miljoen euro omzet).

zie KPI 12

Hieronder stellen we deze milieu-impact grafisch voor en bespreken we hem in meer detail.

KPI 12
Milieu-impact

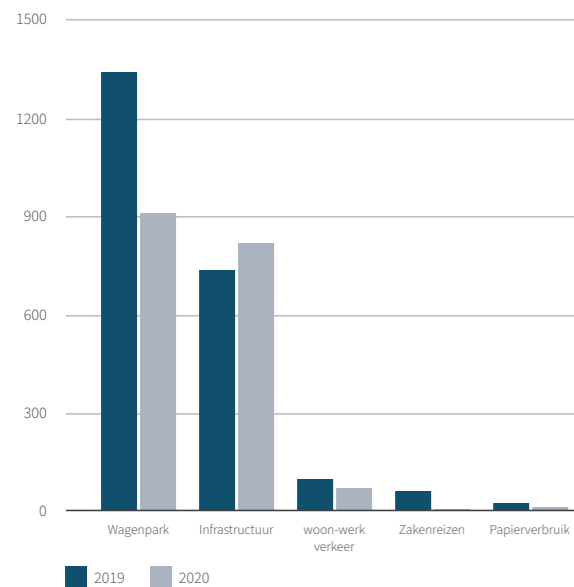
	2019	2020
GHG-emissies (in tCO2)	2.265	1.800
Koolstofintensiteit	7,52	5,57

¹ Het cijfer voor de milieu-impact heeft betrekking op Delen Private Bank België.

De onderstaande grafiek geeft de impact weer van onze bedrijfsactiviteiten in tCO2 over 2019 en 2020. Uiteraard kunnen deze cijfers niet correct begrepen worden zonder rekening te houden met de impact van de lockdown tijdens de coronacrisis. In 2020 werden werknemers genoodzaakt om gedurende een hele tijd thuis te werken, waardoor bijvoorbeeld het aantal gereden kilometers in 2020 gevoelig daalde. Anderzijds werd ons datacenter gevoelig uitgebreid met meer capaciteit, aangezien ook onze zusterbank Bank J. Van Breda & Co gebruikt maakt van dit datacenter. Dit zorgt ervoor dat de elektriciteitsconsumptie en bijgevolg onze ecologische voetafdruk van onze infrastructuur gestegen is.

Toch zijn een aantal algemene conclusies mogelijk. Zo is het duidelijk dat de grootste bron van CO2-uitstoot het energieverbruik van onze gebouwen is, samen met het wagenpark. Woon-werkverkeer is lang niet zulke belangrijke factor in de ecologische voetafdruk van de bank, omdat de bank vooral lokaal mensen rekruteert. Zakenreizen spelen ook geen grote rol en verlopen grotendeels per trein, wat een zeer milieuvriendelijke vorm van transport is. Ook het papierverbruik is laag, omdat het een werkpunt is waar de bank al langer de nadruk op legt.

CO2 emissies per bron (in tCO2)



Wagenpark en algemene mobiliteit

De beste preventie maatregel tegen de CO2-uitstoot van bedrijfswagen, is mensen te rekruteren in de buurt van de kantoren. Dat is precies wat Delen Private Bank doet. Het heeft als bijkomend voordeel dat de meeste werknemers niet al te veel geplaagd worden door files en andere verkeersellende.

De bank deed de laatste jaren actieve inspanningen om het wagenpark groener en minder vervuילend te maken. De bank spoort werknemers aan om voor een 100% elektrische wagen

te kiezen. Indien zij ingaan op dat voorstel, krijgen ze een groter budget en wordt bij hen thuis een laadpaal geïnstalleerd. Nu het aanbod van elektrische wagens almaar groter en interessanter wordt, doet dat meer en meer werknemers kiezen voor een volledig elektrische wagen.

Ook voor de meer klassieke optie van een verbrandingsmotor, legt de bank – op voorspraak van het duurzaamheidscomité - vanaf 1 januari 2021 een maximumnorm op voor zijn werknemers. Kiest een werknemer voor een wagen met een klassieke verbrandingsmotor, dan mag deze maximaal 170 gCO2/km uitstoten. Deze norm geldt zowel voor diesel- als benzinemotoren. Het is dankzij deze maatregelen en de verdere ontwikkeling van het aanbod in elektrische wagens, dat de bank een omslag tracht te realiseren in de samenstelling van haar wagenpark.

zie KPI 13

Infrastructuur

De private banking business is bij uitstek een persoonlijk métier. Delen Private Bank wil dicht bij haar klanten zijn, en hen bedienen in een vertrouwde en huiselijke omgeving. Daarom kiest de bank voor haar kantorennetwerk doelbewust vaak historische gebouwen met een rijke geschiedenis. Zo beschermt ze in één klap ook het Belgische erfgoed. Maar samen met de zorg voor het patrimonium en het comfort voor de klant heeft de bank ook een verantwoordelijkheid om te kiezen voor energie-efficiënte oplossingen. Het spreekt voor zich dat elk renovatieproject voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de EPB-wetgeving. Waar mogelijk gaan we nog een stap verder. We sommen een aantal belangrijke verwezenlijkingen op:

- Het hoofdkantoor wordt sinds 2018 ingrijpend gerenoveerd en uitgebreid, gebruik makend van enkele vooruitstrevende technische oplossingen:
 - Het Hysopt-systeem is een softwarepakket dat het rendement van HVAC-installaties (heating, ventilation, airconditioning) optimaliseert, waardoor er geen verspilling van energie mogelijk is.
 - Voor de bevloeiing van de tuinen gebruiken we vier regenputten met elks een capaciteit van 20.000 liter. Deze putten worden gecombineerd met twee infiltratieputten, waardoor we over voldoende capaciteit beschikken om de bevloeiing van de tuinen te garanderen.
 - Gebruik van wisselstroom in plaats van gelijkstroom met ventilo-convectoren, waardoor er zuinigere motoren gebruikt kunnen worden voor de ventilatie van de gebouwen.
- Voor ons centraal datacenter in Antwerpen is er geen verwarmingsketel aanwezig in het gebouw. Hier wordt gewerkt met een luchtwarmtepomp die warmte haalt uit de buitenlucht, die vervolgens gebruikt wordt om het gebouw binnenin te verwarmen (of verkoelen).

- Onze twee grootste kantoren, Antwerpen en Brussel, maken gebruik van zonnepanelen.
- Voor het nieuwe kantoor van Oyens en Van Eeghen in Heerenveen is de afgenomen elektriciteit afkomstig van Greenchoice, die 100% groene energie garandeert.

zie KPI 14

Papierverbruik

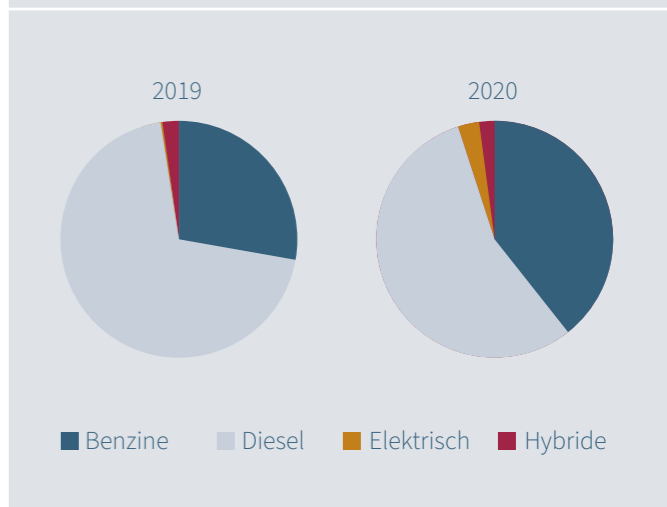
Delen Private Bank doet elk jaar heel wat inspanningen om het papierverbruik intern en extern te verminderen. Daartoe monitort ze alle papierverbruik en kijkt ze na waar er nog winsten te halen zijn.

De grootste bron van papierverbruik bij de externe communicatie (klantencommunicatie) zijn de portefeuillestaten of kwartaalrapporteringen. Daarom werd dit jaar het proces ingezet om de klanten standaard een digitale versie te bezorgen, die ze via de Delen app of Delen OnLine konden raadplegen. Aangeschreven klanten die toch een voorkeur hadden voor een papieren versie mochten dat expliciet aangeven. De campagne miste zijn effect niet: het percentage portefeuillestaten dat digitaal verstuurd werd bedroeg in 2020 67,9% tegenover 48,4% in 2019.

zie KPI 15

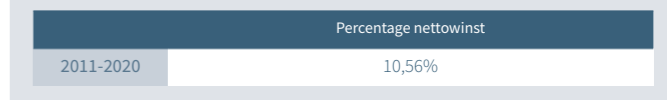
Ook in de interne bedrijfsprocessen doet de bank wat aan de papierberg. Sinds 2019 kan het klantwordingsproces volledig digitaal verlopen – het zogenaamde onboardingproject. Dankzij het digitale proces zijn de data nog veiliger, want alles wordt opgeslagen binnen het beveiligde IT-systeem. Bovendien verloopt het proces efficiënter en vergt het geen papier, aangezien alles digitaal getekend wordt. Zeker tijdens de lockdown bleek deze digitale onboarding een troef. Klanten konden alle documenten van thuis uit ondertekenen, zodat zij zich niet onnodig moesten verplaatsen naar onze kantoren.

KPI 13
Verdeling wagenpark

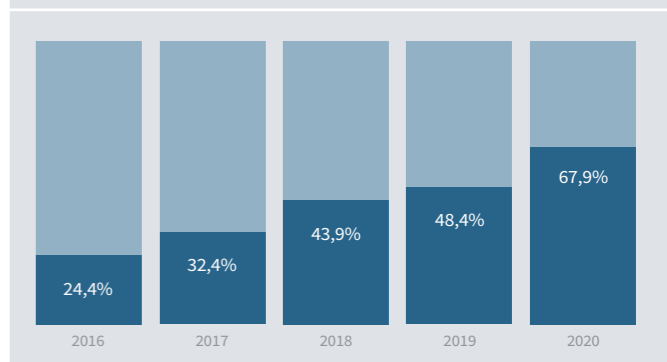


KPI 14
Investerings in gebouwen van Groep Delen

Gemiddelde investeringen in gebouwen over een periode van tien jaar (uitgedrukt als percentage van de gemiddelde nettowinst).



KPI 15
Percentage portefeuillestaten digitaal verstuurd





Waterverbruik & afval

Ook op het vlak van het waterverbruik kijkt de bank naar manieren om in de juiste richting te evolueren. Een belangrijke besparing, zoals hierboven vermeld, is de bevoeiing van de tuinen op het hoofdkantoor met regenwater en opgepompt grondwater in plaats van leidingwater. Het bevoeiingssysteem wordt gemonitord via de Hydrowse app, dat de bevoeiing aanpast in functie van de neerslag, waardoor de bank niet onnodig water verbruikt in perioden met veel regenval. Dit systeem is actief in onze kantoren in Antwerpen en Gent, en zal weldra ook uitgerold worden voor ons kantoor te Brussel.

Sinds 2019 gebruiken medewerkers in het kantoor Brussel geen flessenwater meer maar kraantjeswater dat met een waterzuiveringssysteem gefilterd wordt. Zo schroeft de bank het vervoer en het gebruik van glazen flessen gevoelig terug. In het hoofdkantoor in Antwerpen zal dit systeem ook uitgerold worden. Ook in alle kantoren van Oyens & Van Eeghen werd beslist om niet langer water in plastic flessen te gebruiken.

Op het vlak van afvalverwerking wordt uiteraard alle afval gesorteerd. Papier wordt opgehaald en gerecycleerd via Shred-IT. Gebruikte batterijen en printtoners worden ook ingezameld en opgehaald om te recycleren. Oud IT-materiaal schenkt de bank deels weg aan 'Close the Gap', een non-profit organisatie die de digitale kloof wil verkleinen door IT-materiaal ter beschikking te stellen aan de zwakkere personen van onze maatschappij.

Initiatieven in de toekomst

Het Sustainability Council, opgericht in 2019, buigt zich over verdere duurzame initiatieven om onze ecologische voetafdruk verder te reduceren. Deze duurzaamheidsraad bestaat uit medewerkers van allerlei departementen en enkele directieleden. De CO2-analyse liet twee belangrijke aandachtspunten zien: het energieverbruik en het wagenpark. Momenteel worden volgende pistes onderzocht.

- De bank neemt hoofdzakelijk grijze energie af, met uitzondering van de twee hoger vermelde kantoren in Nederland, Heerenveen en Valkenburg. Onze ambitie is om over te schakelen naar 100% groene elektriciteit voor al onze kantoren in de nabije toekomst. Extra aandacht zal gaan naar de oorsprong van de groene energie.
- Rond mobiliteit wensen we verder te werken aan (1) het stimuleren van elektrische wagens en (2) het aanbieden van alternatieven voor een bedrijfswagen. De verdere ontwikkeling van een duurzaam mobiliteitsbeleid is iets waar we de komende jaren op willen inzetten.

Partner in kunst en cultuur

Delen Private Bank houdt van Belgische kunst, en deelt die liefde graag met haar klanten. Daarom sponsort de bank de wereldwijd vermaarde kunst- en antiekbeurs Brafa, evenals de interieurbeurs Biennale Interieur. Onze langetermijnvisie blijft overeind: we blijven trouwe partner van Brafa, ook al kan de editie van 2021 niet doorgaan vanwege de COVID-maatregelen.

zie KPI 16

Ook Oyens & Van Eeghen investeert in kunst en cultuur. Zo is Oyens & Van Eeghen ook lid van de Rijksclub van het Rijksmuseum en sponsort zij het Koninklijk Concertgebouw Orkest. Oyens & Van Eeghen sponsort ten slotte ook nog de 'Opera op de Parade', een openluchtopera op het paradeplein in Den Bosch. Dit is een evenement dat voor iedereen vrij toegankelijk is. Opera op de Parade is geannuleerd in 2020 omwille van Corona. Oyens blijft wel trotse sponsor voor de toekomst.

Extra steun voor sociale projecten

Ieder jaar verleent Delen Private Bank steun aan verschillende sociale projecten en maatschappelijke initiatieven. Dat was dit jaar niet anders. Ook in moeilijke tijden laten we onze partners in cultuur en sport niet in de steek. Daarnaast deed de bank dit jaar een aanzienlijke extra inspanning naar aanleiding van de coronacrisis. Door de pandemie-uitbraak vielen de hardste klappen immers bij de meest kwetsbaren van de samenleving. De vraag naar sterke schouders om mee het financiële, fysieke of emotionele leed te dragen weerklonk luid en duidelijk. De bank bood daarom extra financiële steun aan voor organisaties die zich inzetten in de strijd tegen COVID-19. Concreet vertaalt dit zich naar de steun voor volgende initiatieven:

- Clap and Act: is een nationale fondsenwervingscampagne gelanceerd door Belgische academische ziekenhuizen en een aantal van hun partnerziekenhuizen, om de COVID-19 gezondheids crisis het hoofd te kunnen bieden. Dankzij het ingezamelde geld kregen de ziekenhuizen directe hulp aangeboden tijdens de noodsituatie. De bank doneerde 200.000 euro.
- De Koning Boudewijnstichting: is in België en Europa een actor van verandering en innovatie in dienst van het algemeen belang en van de maatschappelijke samenhang. Haar actiedomeinen zijn onder andere sociale verantwoordelijkheid en armoede, gezondheid en onderwijs. De bank doneerde 50.000 euro en kende een lening toe van 250.000 euro voor de aankoop van medisch materiaal.
- AvH Solidarity Fund: werd opgericht om acute noden te ondersteunen naar aanleiding van COVID-19 op het vlak van (kans)armoede, fysieke en psychische gezondheidszorg en onderwijs. Delen Private bank doneerde 50.000 euro.

KPI 16

Kunstevenementen en sponsoring door Delen Private Bank

Onderstaand krijgt u een overzicht van de totale investeringen in kunstevenementen en sponsoring (incl. goede doelen) als percentage van de winst van Delen Private Bank. Het weergegeven cijfer is een gemiddeld percentage, gemeten over tien jaar. Het gros van deze investeringen naar de sponsoring van de kunstevenementen Brafa en Biennale Interieur. Vanwege de coronacrisis is Brafa 2021 helaas geannuleerd. Ook voor 2021 blijft Delen Private Bank trouwe sponsor.

Percentage nettowinst	
2011-2020	2,30%



Delen en het wettelijke kader

Ook qua regelgeving is de bank voorzichtig. Onze relatiebeheerders staan de klant bij om zijn dossier te vervolledigen. Delen Family Services kan daarbij helpen. De klant kan alle belangrijke documenten verzamelen in een digitaal archief. Eens het dossier in orde is, kan de klant zorgeloos beleggen.

- René Havaux

In dit hoofdstuk komt de verhouding aan bod tussen Delen Private Bank enerzijds en de overheid en de regulatoren anderzijds. Bij de uitvoering van haar activiteiten is een correcte en transparante handelswijze van de bank van prioritair belang. Ook dit jaar vertraagden de wetgevende initiatieven niet en werd het wetgevend kader dat van toepassing is op onze activiteiten naar jaarlijkse gewoonte stevig uitgebreid. We nemen als bank de nodige maatregelen om een correcte implementatie en uitvoering van de wetgeving te verzorgen.

We lichten u graag drie onderwerpen toe die in 2020 van significant belang zijn geweest.

Europese Green Deal geeft duurzaam investeren extra duw

Duurzaam investeren staat gegrift in het DNA van de bank. Hoe we een daadkrachtig verantwoord investeringsbeleid implementeren, werd reeds hierboven uitvoerig toegelicht. Ook de Europese Commissie is niet onachtzaam ten aanzien van de klimaatsveranderingen en nam verschillende initiatieven op wetgevend vlak om meer financiële stromen richting duurzame beleggingen te laten vloeien.

De Europese Green Deal is een verzameling van verschillende economische en sociale groeistrategieën op Europees niveau die de Europese Unie moeten transformeren tot een eerlijke en welvarende samenleving, met een moderne, hulpbronnefficiënte en concurrerende economie, waar vanaf 2050 netto geen broeikasgassen meer worden uitgestoten.²

Voor de bank bevestigt deze vernieuwde wetgeving rond de Europese Green Deal het belang van een duurzaam investeringsbeleid. De vernieuwde wetgeving heeft immers een zekere impact op de financiële wereld. Zo zal de wetgeving financiële instrumenten indelen naargelang hun ambitie in duurzaamheid. De wet legt vervolgens bij de bank de taak om bij haar klanten te informeren naar de wens om te investeren in duurzame ondernemingen. Aan de hand van die informatie kan ze het aspect van duurzaamheid mee in rekening te nemen en een geschikt beheer uitvoeren.

Delen Private Bank verwelkomt deze duidelijke stap in de richting van duurzaam en verantwoord investeren.

Voortdurende waakzaamheid dankzij Know Your Client

De bank blijft inzetten op de naleving van de antiwitwaswetgeving. Via deze wetgeving strijdt de financiële sector tegen witwaspraktijken en de financiering van terrorisme.

De bank schenkt blijvende aandacht aan de Know-Your-Client reglementering. Relatiebeheerders begeleiden hun klanten om de documentatie omtrent de oorsprong van het vermogen te verzamelen in het digitale archief, waar zij belangrijke documenten veilig kunnen uploaden en bewaren. Zo creëert de klant gemoedsrust voor zichzelf en de volgende generaties, want alle documenten zijn terug te vinden op een centrale, veilige plaats.

Nieuwe post-corona fiscale maatregelen in de maak

Met een nieuwe regering komt vaak ook een nieuwe fiscaliteit. Het is de verantwoordelijkheid van de bank om de verschillende voorstellen van nabij op te volgen. Een niet geringe taak van het team fiscalisten is om de ongerustheid bij klanten te temperen, onzekerheid weg te nemen en samen met hen op zoek te gaan naar fiscaal correcte oplossingen die de tand des tijds ruimschoots kunnen doorstaan. De Bank behoudt haar voorzichtig beleid inzake fiscaal advies en raadt complexe structuren en fiscale spitstechnologie zonder meer af. Ook naar de toekomst toe houden wij vast aan deze pragmatische en correcte aanpak. Het staat immers vast dat de coronacrisis een enorm gat geslagen heeft in de overheidsfinanciën, en dat de regering op zoek zal gaan naar bijkomende inkomsten waarvoor een breed maatschappelijk draagvlak bestaat.

Ook Delen Private Bank draagt als belangrijke financiële speler bij tot de overheidsinkomsten via het betalen van bedrijfsbelastingen en bankentaksen.

zie KPI 17

KPI 17
Overzicht betaalde bedrijfsbelastingen en bankentaksen (in euro)

	2019	2020
Bedrijfsbelastingen	34.439.964	36.406.645
Bankentaksen	3.804.228	4.245.611
Totaal	38.244.193	40.652.256

² Mededeling van de Europese Commissie, "De Europese Green Deal" van 11 december 2019, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52019DC0640&from=EN>.

Vermogensbeheer bij JM Finn

Groep Delen verwerft in 2011 een meerderheidsparticipatie in JM Finn & Co (Ltd) in het Verenigd Koninkrijk. JM Finn biedt vermogensbeheer op maat aan, gericht op de individuele noden van private en professionele investeerders. De focus ligt, net als bij Delen Private Bank, op een persoonlijke en klantgerichte dienstverlening. Het beleggingsproces is niet procesgedreven, maar is gebaseerd op de weldoordachte overtuigingen van de vermogensbeheerders.

JM Finn en haar beleggingsfilosofie

De speerpunten van JM Finns beleggingsfilosofie zijn dezelfde als die van Delen Private Bank: gericht op de lange termijn, met als doel de bescherming en evenwichtige groei van het vermogen van de klanten, nu en van de volgende generaties.

Tegelijk kiest JM Finn voor een andere invulling van het beheer. De vermogensbeheerder werkt doorgaans niet met centraal beheerde patrimoniale fondsen. Hij belegt voornamelijk rechtstreeks in effecten en in fondsen van derden voor rekening van zijn klanten. Hierdoor is JM Finn in staat om selectieve uitsluitingen op maat van de klant voor te stellen, of te focussen op beleggingen die de maatschappelijke impact van de investeerder vergroten. Voor wat betreft engagement, is JM Finn het partnerschap aangegaan met EOS, net zoals Delen Private Bank.

JM Finn en haar klanten

Ook JM Finn organiseerde in maart 2019 een klanttevredenheidsenquête. JM Finn behaalde een NPS van +70, wat significant hoger is dan het sectorgemiddelde en een stijging ten opzichte van de score van +59 behaald in 2015.

% Promotors - % Detractors = NPS (w)



75% Promotors - 5% Detractors = NPS JM Finn 70



JM Finn en haar medewerkers

Welzijn

JM Finn besteedt de nodige aandacht aan het welzijn van zijn personeel. Zo werd in juni 2020 een enquête gelanceerd bij het personeel over het welbevinden op het werk. De enquête werd ingevuld door meer dan 90% van de werknemers en gaf belangrijke inzichten, onder andere over de nieuwe manier werken die sinds de corona-crisis noodzakelijk werd. Voorts werden er in 2020 lunchsessies georganiseerd, die inspeelden op de mentale gezondheid. Een externe consultant baseerde zich op de resultaten van de enquête om tot sessies op maat te komen. Ook aan de fysieke gezondheid van de werknemers werd gewerkt: JM Finn heeft een partnership met Digma fitness, waardoor personeelsleden gratis online lessen kunnen volgen, en 20% korting krijgen op alle lessen die in de fitness zelf gegeven worden.

Opleiding en ontwikkeling

Werknemers van JM Finn worden uitgenodigd op een jaarlijks gesprek, waar hun trainingsnoden besproken worden. Door de coronacrisis konden de meeste externe trainingen niet live doorgaan. Gelukkig werd snel geschakeld en konden de werknemers online via een webinar format de opleidingen verder volgen. Het merendeel van de opleidingen in 2020 focusten zich op het 'Senior Managers and Certifications Regime' (SM&CR). Deze opleiding heeft als doel om de integriteit van de financiële sector te verhogen, door personeel op het senior management niveau op te leiden op het vlak van goed bestuur, correcte marktpraktijken en hen te wijzen op hun verantwoordelijkheden. Dit initiatief spits zich specifiek toe op de financiële sector.

Diversiteit en inclusie

JM Finn heeft verschillende initiatieven die ervoor zorgen dat beslissingen op een faire, niet-discriminerende basis gebeuren. Zo heeft de vermogensbeheerder een 'Diversity and Inclusion committee', met als belangrijke taak de diversiteit en inclusie te promoten en ze tot deel van de bedrijfscultuur en strategische perspectieven te maken.

Daarnaast heeft JM Finn het 'Woman in Finance' charter onderschreven, waarmee JM Finn zich expliciet inzet voor gendergelijkheid in de verschillende lagen van de organisatie. Hieraan worden enkele concrete doelstellingen gekoppeld, zoals de ambitie om tegen 2021 minimaal 30% vrouwen in het senior management te hebben.

Meer info op Women in Finance Charter | JM Finn

JM Finn en de lokale samenleving

Voor de exacte berekening van haar CO2-voetafdruk, is JM Finn in 2019 een partnership aangegaan met Briar Associaties. Deze partij staat hen bij met CO2-berekeningen en stelt concrete werkpunten voor om de ecologische voetafdruk te verkleinen. In 2020 brachten ze de impact van het woon-werk verkeer, het elektriciteits- en gasverbruik in kaart. De totale milieu-impact van JM Finn over 2020 bedroeg 305 tCO2. Rekening houdend met de omzet, bedraagt de koolstofintensiteit van JM Finn 3,61.

JM Finn zamelt jaarlijks geld in voor verschillende goede doelen, waarbij ten minste een van die goede doelen de lokale gemeenschap in de buurt van het hoofdkantoor van JM Finn (Londen) ten goede komt. Om effectief het verschil te maken, streeft JM Finn ernaar elk van de gekozen goede doelen voor een periode van drie jaar te ondersteunen. Specifiek in 2020 werd er ook financiële steun gegeven aan de NHS (National Health Service) in het kader van de coronacrisis.

JM Finn ondersteunt ook verschillende kunstinitiatieven. Zo ondersteunt zij de Royal Academy of Arts, die heel wat jonge, beloftevolle artiesten herbergt. Deze academie organiseert sinds 1769 een jaarlijkse openbare tentoonstelling waar elke kunstenaar die zich geroepen voelt, zijn werken kan tentoonstellen.

JM Finn en het regelgevend kader

Bij JM Finn staat gegevensbescherming en veiligheid hoog op de agenda. Zo zet het bedrijf in op een continue ontwikkeling van hun cybersecurity en deze aanpak wordt frequent gecommuniceerd binnen de organisatie door het organiseren van 'security awareness seminars' en praktische workshops. Het IT-departement beheert centraal de gegevensbescherming, en het team zorgt ervoor dat er afdoende maatregelen genomen worden om een adequaat niveau van gegevensveiligheid te kunnen garanderen. JM Finn hanteert ook een zeer strenge aanpak voor wat betreft fraude en antiwitwas. De maatregelen hiervoor worden jaarlijks bekeken en waar nodig bijgesteld. Bovendien voorziet JM Finn regelmatige trainingen voor het personeel omtrent de risico's van financiële misdaden.



- 1 Terugblik
- 2 Governance & materialiteit
- 3 Delen en haar stakeholders
- 4 Risicobeheersing**
- 5 Bijlagen

Risicobeheer en de kernwaarden

De waarden van de bank zijn ons kompas bij alles wat we doen, zegt René Havaux, CEO van Delen Private Bank. We hebben er vijf: behoedzaamheid, duurzaamheid, persoonlijk contact, een familiale touch en efficiëntie. Deze kernwaarden vormen het karakter van de bank en ze geven richting aan onze missie, strategie en filosofie. Behoedzaamheid en duurzaamheid reflecteren zich ook in het risicobeheer van Delen Private Bank. Voorzichtigheid zit immers in de genen van de bank en een duurzame aanpak is voor haar de enige mogelijke manier om alle stakeholders tevreden te stellen.

Dagelijks wordt Groep Delen geconfronteerd met bepaalde risico's. Daarom is het van belang om die risico's te identificeren, mogelijke impact ervan in te schatten en de correcte omgang ermee te preciseren. Een degelijk risicobeheer is hierbij essentieel.

Groep Delen heeft een voorzichtige, pragmatische langetermijnvisie waarbij klantentevredenheid en transparantie voorop staan. Ze neemt enkel risico's die gelinkt zijn aan haar kernactiviteit van verantwoord vermogensbeheer en die een bijdrage leveren aan de bedrijfsdoelstellingen. Deze risicobewuste bedrijfscultuur is dan ook terug te vinden in de top-downbenadering van het risicobeheer binnen de groep. Op groepsniveau bepaalt de raad van bestuur de exacte risicobereidheid, dit is de mate waarin de organisatie bereid is om bepaalde risico's te aanvaarden. Deze oefening wordt uitgevoerd voor de verschillende risicocategorieën:

- kredietrisico
- financieel risico
- operationeel risico
- business en strategisch risico
- reputatierisico

Bij het bepalen van de risicobereidheid houdt men dus rekening met de bedrijfsstrategie en haar kernwaarden, het behalen van de bedrijfsdoelstellingen, alsook met financiële- en niet-financiële factoren.

Vervolgens wordt deze risicobereidheid vertaald in beleidskeuzes, procedures en concrete risicolimieten per entiteit. Via het risicobeheer van de bank worden deze risico's voortdurend geïdentificeerd, gecontroleerd en gerapporteerd aan de directie. Van zodra een risico de vooraf bepaalde tolerantiegrens overschrijdt, treedt er verhoogde waakzaamheid op en worden acties ondernomen om het risico terug naar een aanvaardbaar peil te brengen. Over de relevante risico's per entiteit en de risicoverminderende acties wordt periodiek gerapporteerd aan de directie van de bank. Dankzij de vlakke organisatorische structuur en de korte communicatiekanalen binnen de groep, hebben diensthoofden en controlefuncties van elke entiteit directe toegang tot hun management.

Een verantwoordelijkheid van de hele organisatie en van elke werknemer

Binnen Delen Private Bank werken de operationele afdelingen samen met interne controlediensten volgens het wettelijke principe van de 'three lines of defence'. In dit controlesysteem wordt de eerste lijn (operationele afdelingen) gecontroleerd door de tweede lijn (compliance en risk management). Zowel de eerste als de tweede lijn worden gecontroleerd door audit, de derde lijn. Tegelijk houdt het audit- en risicocomité op gestructureerde wijze toezicht op de risico's van Delen Private Bank op basis van de input van alle betrokken afdelingen. Met betrekking tot niet-financiële onderwerpen (zoals milieu, werknemers, sociale aangelegenheden, mensenrechten en anticorruptie), zijn voor Groep Delen de volgende risico's het belangrijkste:

1. Compliancerisico's

Gezien de sterk gereguleerde sector waarin Groep Delen opereert, is een van de belangrijkste risico's van de entiteiten van de groep een compliancerisico aangaande het bestaande wetgevende kader – ook indien dit betrekking heeft op niet-financiële onderwerpen. Indien – ondanks alle inspanningen – de bevoegde toezichthouders van mening zouden zijn dat een bepaalde regelgeving niet naar verwachting werd nageleefd, zou dit sancties tot gevolg kunnen hebben, zoals negatieve publicaties of boetes. Zo zal de gehele Groep Delen onder andere blijvend moeten investeren in hun inspanningen om corruptie (bijvoorbeeld via witwassen of fraude) te vermijden. Om dit risico zo goed mogelijk te beheersen, beschikt de bank over een complianceteam, alsook juridische en gespecialiseerde medewerkers met elk hun vakgebied (fiscaliteit, financial planning, corporate governance). De regelgeving wordt nauwlettend opgevolgd en indien nodig toegelicht en geïmplementeerd doorheen de hele organisatie. Daarnaast is er ook een zeer nauwe samenwerking met het uitgebreide IT-departement van de bank, die het voordeel biedt dat nieuwe wetgeving op een vlotte en tijdige manier in de systemen van de bank geïmplementeerd kan worden. Zo zorgt de bank ervoor dat zowel haar klanten als zijzelf steeds voldoen aan de geldende wettelijke verplichtingen.

2. Reputatierisico's

Reputatie gaat over de beeldvorming die externe stakeholders hebben tegenover een organisatie. Een reputatierisico kan bijgevolg voortkomen uit verscheidene situaties en factoren. Voor Groep Delen heeft dit tot gevolg dat alle entiteiten uiteraard waakzaam dienen te zijn voor de kwaliteit van hun dienstverlening, maar ook voor andere factoren die mogelijk een rol kunnen spelen in de perceptie van Groep Delen door haar stakeholders.

a) Reputatierisico naar aanleiding van een verminderde dienstverlening

Klantentevredenheid is uiteraard een van de belangrijkste doelstellingen binnen Groep Delen. Dit is tegelijk ook de reden waarom vertrouwen en integriteit twee doorslaggevende basisprincipes zijn. Indien ze echter het vertrouwen – omwille van diverse redenen – van haar klanten zou verliezen, loopt Groep Delen een substantieel reputatierisico.

b) Reputatierisico naar aanleiding van niet-naleving van de wetgeving

In aanvulling op het compliancerisico dat de entiteiten van Groep Delen kunnen lopen bij het niet correct naleven van de regelgeving, brengt een niet-naleving ook een reputatierisico teweeg. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren wanneer een van de instellingen op een negatieve manier in de pers zou verschijnen.

c) Het reputatierisico naar aanleiding van een negatieve perceptie

Los van de dienstverlening en van de inspanningen om de regelgeving correct na te leven, loopt Groep Delen steeds het risico dat een van de stakeholders één of meerdere entiteiten van Groep Delen op een negatieve manier zou percipiëren. Daarom hechten de ondernemingen binnen Groep Delen veel belang aan een correcte, verantwoorde positie tegenover alle stakeholders. De bank hecht een zeer groot belang aan haar opgebouwde reputatie, die het resultaat is van jarenlange inspanningen waarbij de tevredenheid van de klant steeds centraal staat. Groep Delen blijft al het mogelijke doen om haar kernwaarden samen met de goede reputatie van de bank te bewaren.

3. Data security en cyberrisico's

Gezien het toenemende risico van cybercriminaliteit enerzijds en risico's op diefstal of misbruik van persoonlijke data anderzijds, zijn de beveiliging van de klantgegevens alsook de beveiliging van de IT-systemen twee zeer belangrijke aandachtspunten. Wat de persoonlijke gegevens van de klanten betreft, draagt Delen Private Bank discretie hoog in het vaandel. Voorzichtig omgaan met confidentiële data is één van haar prioriteiten. De bank beheert en beschermt de persoonlijke gegevens van haar klanten daarom met de hoogst mogelijke zorg. Risicobeheer op vlak van data security omvat onder andere procedures omtrent fysiek en systeemgerelateerd toegangbeheer, het anonimiseren van klantendata in de systemen en een classificatiesysteem voor bestanden. Wat de cyberrisico's betreft, heeft de bank een uitgebreid assortiment van detectieve en preventieve controlesystemen voorhanden die de beveiliging van haar applicaties, software en infrastructuur beschermt tegen externe bedreigingen. Verder maakt de bank onder andere ook gebruik van externe penetratietests en ethische researchers met als doel continu de kwaliteit van haar bescherming tegen cybercrime te meten en te verbeteren.

4. Stagnering van de groei en motivatie binnen het bedrijf

Niet-naleving van de wetgeving of reputatieschade zouden op hun beurt kunnen bijdragen aan de stagnering van de groei van de entiteiten van Groep Delen. Tegelijk steunt de groei van haar vennootschappen op de inzet, motivatie en ervaring van haar werknemers. Daarom blijft ze inzetten op hun welzijn, biedt ze hen noodzakelijke opleidingen aan en levert ze inspanningen om binnen het personeelsbestand het evenwicht te bewaren tussen ervaren en jeugdige werknemers, bijvoorbeeld door het organiseren van evenementen voor jongeren, zoals de Delen Hackathon en de Delen Academy.



1

Terugblik

2

Governance & materialiteit

3

Delen en haar stakeholders

4

Risicobeheersing

5

Bijlagen

GRI index

GRI standaard	Titel	Referentie
101	Foundation 2016 – NFR werd opgemaakt rekening houdend met de GRI standaard	
102	General Disclosures 2016	
102-1	Naam van de organisatie	Pagina 6
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	Pagina 20
102-3	Locatie van de maatschappelijke zetel	Pagina 58
102-1	Naam van de organisatie	Pagina 6
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	Pagina 20
102-3	Locatie van de maatschappelijke zetel	Pagina 58
102-4	Plaats waar de Delen groep actief is	Pagina 21
102-5	Aandeelhouderschap en rechtsvorm	Pagina 21
102-7	Omvang van de organisatie	Pagina 21
102-8	Informatie over werknemers	Pagina 38-41
102-12	Externe initiatieven	Pagina 49
102-13	Lidmaatschap van associaties	Pagina 30
102-14	Statement van het leidinggevend directielid	Pagina 8 – 13
102-15	Key impacts, risico's en opportuniteiten	Pagina 32-33; 43-47; 56-57
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsregels	Pagina 22; 24; 56
102-18	Beleidsstructuur	Pagina 23 en website www.delen.be
102-20	Verantwoordelijkheid voor ecologische, milieu en economische topics op het management niveau	Pagina 23 en website www.delen.be
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuursorgaan en haar comités	Website www.delen.be en het jaarverslag
102-23	Voorzitter van het hoogste bestuursorgaan m.b.t. de rapportering omtrent duurzaamheid	Website delen.be
102-31	Herziening van ecologische, milieu en economische topics	Pagina 23
102-32	Rol van het hoogste bestuursorgaan m.b.t. de rapportering omtrent duurzaamheid	Pagina 23 en website www.delen.be
102-35	Remuneratiebeleid	Pagina 40
102-36	Proces voor het vaststellen van remuneratie	Pagina 40 en website www.delen.be

GRI standaard	Titel	Referentie
102-40	Overzicht van stakeholders	Pagina 29 e.v.
102-42	Identificatie en selectie van stakeholders	Pagina 29 e.v.
102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening	We verwijzen naar de geconsolideerde jaarrekening van Delen Private Bank
102-47	Overzicht van materiële topics	Pagina 26-27
102-49	Veranderingen in de rapportering	Jaarlijkse update van o.a. cijfers en onderwerpen met bijzondere aandacht voor de impact van de globale gezondheids crisis van 2020.
102-50	Rapporteringsperiode	De rapporteringsperiode betreft het boekjaar afgesloten op 31 december 2019
102-51	Datum van het meest recente rapport	Het meest recente rapport werd uitgebracht op 16/04/2020
102-52	Rapporteringscyclus	Jaarlijks
102-53	Aanspreekpunt voor vragen in verband met het rapport	info@delen.be
102-54	Claims van rapportage in overeenstemming met de GRI principes	Pagina 2
102-55	GRI content index	Pagina 60 - 61
102-56	Externe assurance van het rapport	EY
201	Economische prestaties 2016	
201-1	Bijdrage economische waardecreatie en verdeling	Pagina 30-31
205	Anti-corruptie 2016	
205-1	Anti-corruptie assessment	Pagina 57
401	Tewerkstelling 2016	
GRI 401-1	Nieuwe tewerkstelling en turnover	Pagina 39
404	Training en opleiding 2016	
404-1	Training per werknemer	Pagina 38
404-2	Verhogen van de competenties van werknemers	Pagina 38
417	Marketing en labeling	
417-1	Product en dienstverleningsinformatie	Pagina 30-35
419	Socio-economische compliance	
419	Socio-economische compliance	Pagina 50-51

SDG index

Sustainable Development Goal	Target	Bijdrage Delen Private Bank
SDG 1 – Geen Armoede	1.2. Tegen 2030 het aandeel mannen, vrouwen en kinderen van alle leeftijden die volgens de nationale definities in armoede leven in al haar dimensies, minstens tot de helft terugbrengen.	14. Sponsoring en ondersteuning sociale initiatieven.
SDG 3 – Goede gezondheid en welzijn	3.5. De preventie en behandeling versterken van misbruik van verslavende middelen, met inbegrip van drugsgebruik en het schadelijk gebruik van alcohol. 3.8. Zorgen voor een universele gezondheidsdekking, met inbegrip van de bescherming tegen financiële risico's, toegang tot kwaliteitsvolle essentiële gezondheidszorgdiensten en toegang tot de veilige, doeltreffende, kwaliteitsvolle en betaalbare essentiële geneesmiddelen en vaccins voor iedereen.	14. Sponsoring en ondersteuning sociale initiatieven.
SDG 5 – Gendergelijkheid	5.1. Een einde maken aan alle vormen van discriminatie jegens vrouwen en meisjes, overall.	13. Diversiteit
SDG 8 – Waardig werk en economische groei	8.1. De economische groei per capita in stand houden in overeenstemming met de nationale omstandigheden en, in het bijzonder, minstens 7% aangroei van het bruto binnenlands product per jaar in de minst ontwikkelde landen. 8.2. Tot meer economische productiviteit komen door diversificatie, technologische modernisatie en innovatie, ook door de klemtoon te leggen op sectoren met hoge toegevoegde waarde en arbeidsintensieve sectoren. 8.3. Bevorderen van op ontwikkeling toegespitste beleidslijnen die productieve activiteiten ondersteunen, alsook de creatie van waardige jobs, ondernemerschap, creativiteit en innovatie, en de formalisering en de groei aanmoedigen van micro-, kleine en middelgrote ondernemingen, ook via toegang tot financiële diensten. 8.4. Tegen 2030 geleidelijk aan de wereldwijde efficiëntie, productie en consumptie van hulpbronnen verbeteren en streven naar de ont koppeling van economische groei en achteruitgang van het milieu, volgens het 10-jarig Programmakader voor duurzame consumptie en productie, waarbij de ontwikkelde landen de leiding nemen. 8.5. Tegen 2030 komen tot een volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor alle vrouwen en mannen, ook voor jonge mensen en personen met een handicap, alsook een gelijk loon voor werk van gelijke waarde. 8.8. De arbeidsrechten beschermen en veilige en gezonde werkomgevingen bevorderen voor alle werknemers, met inbegrip van migrantenarbeiders, in het bijzonder vrouwelijke migranten, en zij die zich in precare werkomstandigheden bevinden.	5. Financiële veerkracht 6. Klantentevredenheid 10. Vermogensbescherming klanten 11. Talentmanagement 12. Werknemerstevredenheid 16. Portefeuillerendement

Sustainable Development Goal	Target	Bijdrage Delen Private Bank
SDG 9 – Industrie, innovatie en infrastructuur	9.2. Bevorderen van inclusieve en duurzame industrialisering en, tegen 2030, het aandeel in de werkgelegenheid en het bruto binnenlands product van de industrie aanzienlijk doen toenemen, in overeenstemming met de nationale omstandigheden, en dat aandeel verdubbelen in de minst ontwikkelde landen.	7. Innovatie ingesteldheid
SDG 11 – Duurzame steden en gemeenschappen	11.4. De inspanningen verhogen om het culturele en natuurlijke erfgoed van de wereld te beschermen en veilig te stellen.	15. Bescherming cultureel erfgoed
SDG 12 – Verantwoorde consumptie en productie	12.6. Bedrijven aanmoedigen, in het bijzonder grote en transnationale bedrijven, om duurzame praktijken aan te nemen en duurzaamheidsinformatie te integreren in hun rapporteringscyclus.	4. Verantwoord investeringsbeleid 8. Directie ecologische voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten 9. Indirecte ecologische voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten
SDG 13 – Klimaatactie	13.2. Maatregelen inzake klimaatverandering integreren in nationale beleidslijnen, strategieën en planning. 13.3. De opvoeding, bewustwording en de menselijke en institutionele capaciteit verbeteren met betrekking tot mitigatie, adaptatie, impactvermindering en vroegtijdige waarschuwing inzake klimaatverandering.	4. Verantwoord investeringsbeleid 8. Directie ecologische voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten 9. Indirecte ecologische voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten
SDG 16 – Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten	16.3. De rechtsregels bevorderen op nationaal en internationaal niveau en gelijke toegang tot het rechtssysteem voor iedereen garanderen. 16.4. Tegen 2030 ongewettigde financiële en wapenstromen aanzienlijk indijken, het herstel en de teruggave van gestolen goederen versterken en alle vormen van georganiseerde misdaad bestrijden. 16.5. Op duurzame wijze komaf maken met corruptie en omkoperij in al hun vormen.	1. Gegevensbescherming en -veiligheid 2. Bedrijfsethiek: wetgeving & compliance 3. Bedrijfsethiek: bedrijfscultuur

Onze kantoren in België

Antwerpen Jan Van Rijswijcklaan 162/11 2020 Antwerpen +32 (0)3 244 55 66	Luik Boulevard d'Avroy 4 4000 Luik +32 (0)4 232 28 11
Antwerpen – Noord Augustijnslei 52 2930 Brasschaat +32 (0)3 244 57 50	Leuven Bondgenotenlaan 140 3000 Leuven +32 (0)16 29 89 89
Brussel Tervurenlaan 72 1040 Brussel +32 (0)2 511 84 10	Namen Chaussée de Liège 654C 5100 Jambes +32 (0)81 32 62 62
Gent Coupure Rechts 102 9000 Gent +32 (0)9 210 47 60	Roeselare Kwadestraat 151b/51 8800 Roeselare +32 (0)51 24 16 16
Hasselt Thonissenlaan 11 3500 Hasselt +32 (0)11 71 10 10	Waregem Vredestraat 53/11 8790 Waregem +32 (0)56 24 20 50
Kempen Nijverheidsstraat 13 2260 Westerlo +32 (0)14 27 90 00	Waterloo Drève Richelle 167 1410 Waterloo +32 (0)2 741 28 00
Knokke Elizabetlaan 92 8300 Knokke +32 (0)50 23 05 85	

Neem contact op met één van onze kantoren voor een afspraak
of bezoek onze website: www.delen.be

Ons bijkantoor in Nederland

Oyens & Van Eeghen - Part of Delen Private Bank
www.oyens.com

Onze dochterondernemingen

Delen Private Bank Luxembourg
www.delen.lu

JM Finn Verenigd Koninkrijk
www.jmfinn.com