

DELEN

PRIVATE BANK

Duurzaamheidsrapport

2021

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, werksituatie, mens en samenleving, mensenrechten en 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).

Voor een beschrijving van het aandeelhouderschap en structuur van onze bank, samenstelling van onze bestuursorganen en de beleidsstructuur verwijzen we naar onze website: www.delen.bank.

1

Terugblik

3

Onze belangrijkste realisaties van 2021

4

2021: een jaar in duurzaamheid

5

2

Voorstelling van de groep

9

Activiteiten van de Groep

10

Onze vijf kernwaarden

11

Duurzaamheid bij Delen Private Bank

12

3

De stakeholders van Groep Delen

13

Delen en haar klanten

15

Delen en haar medewerkers

21

Delen en de samenleving

24

Delen en het wettelijke kader

28

Vermogensbeheer bij JM Finn

29

4

Risicobeheersing

31

Risicobeheer en de kernwaarden

32

Een verantwoordelijkheid van de hele organisatie en van elke werknemer

32

5

Bijlagen

34

Materialiteitsmatrix

35

EU-taxonomie

36

GRI-index

37

SDG-index

38



1

Terugblik

3

Onze belangrijkste realisaties van 2021

4

2021: een jaar in duurzaamheid

5

2

Voorstelling van de groep

9

3

Delen en haar stakeholders

13

4

Risicobeheersing

31

5

Bijlagen

34

Onze belangrijkste realisaties van 2021

Delen Private Bank timmerde ook dit jaar verder aan haar engagement van duurzaam ondernemerschap. De bank zette opnieuw enkele belangrijke stappen.

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

ONZE KLANTEN

Verantwoord investeren

35,4
miliard euro

Beleid wordt toegepast op alle huisfondsen

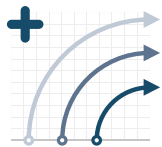


Onze aanpak krijgt van de UNPRI de hoogste score (A+) voor Strategie en Beleid



Verdere verdieping van engagement, de dialoog met bedrijven om hen mee op het duurzame pad te zetten

Beschermen van vermogens



Consistent robuste rendementen tijdens de pandemie 2020-2021



Totaal vermogensoverzicht via Delen Family Services ook digitaal beschikbaar



Klanten begeleiden naar transparantie over de oorsprong van vermogen

DE WERELD RONDOM ONS

Reduceren van milieu-impact



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



Overstap naar groene elektriciteit vanaf 2022



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

Steun aan sociale projecten



Steun aan vaste partners in wetenschap, sport en cultuur



Extra steun aan het Rode Kruis n.a.v. overstromingen

ONZE WEERBARE ORGANISATIE



Nieuwe domeinnaam .bank voor extra online veiligheid



Learning and Development platform leidt tot een sterke toename van opleidingen



Verdere digitalisatie als aanvulling op persoonlijke service

20 21

EEN JAAR IN DUURZAAMHEID

De laatste jaren is duurzaamheid binnengeslopen in elk aspect van ons leven: hoe we ons als bewust consument dienen te gedragen, hoe we ons verplaatsen, ons werk organiseren, onze huizen (ver)bouwen en ga zo maar door. Duurzaamheid is definitief uit de ivoren toren verbannen, en haalt ongeveer dagelijks de krant. René Havaux en Eric Lechien, respectievelijk CEO en CFO van Delen Private Bank, kijken terug naar enkele mijlpalen in 2021, en becommentariëren de relevantie van de gebeurtenis voor de bank.



Eric Lechien, CFO (links) en René Havaux, CEO (rechts)



MAART 2021

Delen organiseert een enquête: onze klanten krijgen het woord *Tevreden klanten*

Eric Lechien: Een crisis zoals de pandemie geeft extra gewicht aan het belang van onze kerntaak: de bescherming van het vermogen van onze klanten. In een tijd van extreme onzekerheden zoeken mensen een houvast. Op zulk moment komt één vraag bovendien: wie kan ik vertrouwen? Bedrijven zoals Delen die jaar in, jaar uit bouwen aan een persoonlijke en duurzame relatie met hun klanten, zelfs over de generaties heen, hebben dan een streepje voor. Dat is duidelijk te merken aan de instroom van kapitalen. Volgens een studie van *Ethibel Research on Sustainable Investment and Savings* is Delen een van de grootste aanbieders van duurzame privatebankingdiensten in België. Daar bovenop gaven de klanten ons een zeer mooie tevredenheidsscore.

René Havaux: Het is paradoxaal: 2020 en 2021 waren in vele opzichten crisisjaren, maar het zijn onze beste jaren ooit. Waar ligt dat aan? Ik kan niet voldoende het belang van onze langetermijnaanpak benadrukken. In woelige tijden vraagt de klant om voorbij de lokale storm te kijken. Hij hunkert naar een realistisch maar geruststellend perspectief zodat hij die tijdelijke spanning kan trotseren. De pandemie was dus ongewild een pleidooi voor discretionair vermogensbeheer, en ook voor onze dienstverlening Estate Planning. Mensen willen nu voorbereid zijn op onverwachte gebeurtenissen. Onze relatiebeheerders zijn er voor hun klant wanneer er het toe doet: bij een huwelijk, een overlijden, de overdracht van een zaak. Het doet ons enorm plezier dat we nu de vruchten kunnen plukken van onze volgehouden inspanningen van de voorbije jaren.

Eric Lechien: Alex Edmans verwoordde het scherp in zijn boek *Grow the pie*: bedrijven doen vaak grote filantropische inspanningen, maar het is simpelweg de uitmuntendheid in hun kernactiviteiten die de belangrijkste bijdrage aan de samenleving levert.



MEI 2021

Een internationale oliespeler wordt via een rechtzaak gedwongen haar CO₂-uitstoot te verminderen *Engagement*

Eric Lechien: Wij juichen de transitie naar duurzaam ondernemen toe, en als financiële speler willen en moeten wij onze verantwoordelijkheid nemen om dat proces te stimuleren. Wel gelooft Delen eerder in de kracht van de diplomatie dan in de ruis van een megafoon. Onze fondsenbeheerder Cadelam kan met ruim 35 miljard euro aan beheerd vermogen aanzienlijk wegen op de besluitvorming van bedrijven, door bij hen aan tafel te zitten en de dialoog op te starten. EOS helpt hen daarbij. Die constructieve en discrete manier haalt geen krantenkoppen, maar ze is wel zeer efficiënt. Energieproducent Enel bouwt bijvoorbeeld veel sneller dan voorzien haar schadelijke activiteiten af, een direct resultaat van dialoog. En er zijn nog meer voorbeelden (zie ook pagina 16 - nvdr).

René Havaux: Engagement creëert een positieve dynamiek, in tegenstelling tot uitsluiting. Dat gebruiken we enkel als alle diplomatie is uitgeput. Toch nemen we ook hier het heft meer en meer in handen. Het voorbije jaar hebben we onze eigen uitsluitingslijst samengesteld, op basis van data van Sustainalytics, een toonaangevende leverancier van ESG-data.

Klanten vragen me waarom we onze investeringen niet beperken tot strikt duurzame bedrijven. Een terechte vraag. Het punt is dat we als belegger meer impact genereren door bedrijven die nog een weg af te leggen hebben in de juiste richting te sturen. Als een kledingbedrijf door onze interventie meer aandacht geeft aan de arbeidsomstandigheden doorheen de hele productieketen, dan is dat pure winst op het vlak van duurzaamheid. De spreiding van sectoren en bedrijven is trouwens hoe dan ook noodzakelijk bij verstandig portefeuillebeheer, dat is een extra argument.



JUNI 2021

In de VS leidt de pandemie tot 'The Great Resignation' *Fijne werkplek*

René Havaux: Het fenomeen van 'The Great Resignation' situeert zich vooral in de Verenigde Staten, maar ook hier in België is er een intense zoektocht naar jong talent. Wij hebben weinig tot geen last ondervonden van de krapte op de arbeidsmarkt, want we konden een recordaantal mensen rekruteren. Mond-aan-mondreclame deed een groot deel van het werk: het enthousiasme van onze werknemers werkt aanstekelijk. Ook hier oogsten we wat we al jaren zaaien: we zijn erg gefocust op het welzijn van onze werknemers, door een open en warme werksfeer te creëren waar ieders talent optimaal kan groeien. Tijdens corona hielden we de vinger aan de pols: de directie nodigde elke werknemer individueel uit voor een open gesprek met één directielid, over de werkdruk, de combinatie werk-gezin, de extra stressfactoren ingegeven door de pandemie. Het is mijn stokpaardje: persoonlijke interactie, of het nu met klanten of werknemers is, geeft energie. De bank is geen abstracte entiteit, het is een verzameling van mensen. En het is de wisselwerking die leidt tot een heilzame cirkel: gelukkige werknemers zorgen voor tevreden klanten, en omgekeerd.

Eric Lechien: We zoeken mensen die matchen bij de cultuur van de bank. Er zit al een stukje Delen-DNA in hen, zou je kunnen zeggen. Vaardigheden kan je leren, maar attitude is een andere zaak. Nieuwkomers weten ook perfect waar de bank voor staat, want ze worden ondergedompeld in onze familiale cultuur. Bij die kennismakingsdagen is altijd een directielid aanwezig, dat houdt de drempel laag.

“Een constructieve en discrete dialoog haalt geen krantenkoppen, maar ze is wel zeer efficiënt.

ERIC LECHIEN

Het is mijn stokpaardje: persoonlijke interactie, met klanten of met werknemers, geeft energie.

RENÉ HAVAUX



JULI 2021

Overstromingen treffen Wallonië *Onze voetafdruk*

René Havaux: De solidariteit die op gang kwam naar aanleiding van de natuurramp heeft me toch echt getroffen. De bank heeft spontaan en snel een bijdrage geleverd aan het Rode Kruis om de hoogste nood mee te ledigen. Naast noodhulp voorziet de bank ook in structurele hulp aan de zwakkeren in de samenleving. Zo richtte Delen een paar jaar geleden een fonds op dat een jaarlijkse bijdrage doorstort naar de Koning Boudewijnstichting. Daar vloeien in de toekomst concrete projecten uit voort waarbij de bank zich niet louter zal beperken tot financiële steun.

Eric Lechien: De overstromingen hebben nogmaals aangetoond dat het belangrijk is om na te denken over hoe we onze ecologische voetafdruk kunnen verminderen.

De bank vermindert haar CO₂-uitstoot rechtstreeks via allerlei maatregelen, zoals de elektrificatie van het wagenpark, de keuze voor herbruikbare energie bij verbouwingen en het aanbod van een fietsplan voor werknemers. Vanaf 2022 verbruiken we 100% groene elektriciteit in onze eigen Belgische kantoren.

Het is belangrijk dat we als organisatie een CO₂-meting doen en inspanningen leveren om de CO₂-uitstoot te verkleinen. Dat is een kwestie van consistent zijn met wat je ook andere bedrijven oplegt. Maar de grootste hefboom van de bank is onrechtstreeks, via beleggingen in bedrijven met lage ESG-risico's en een krachtadig uitstootvermindersbeleid.



OKTOBER 2021

Grote Twitter hack legt het medium urenlang stil. *Online veiligheid*

Eric Lechien: Bescherming van vermogens is ons vak, een zaak van vertrouwen zoals we al zeiden. Dat kan uiteraard niet zonder ook een veilige IT-omgeving te garanderen. We focussen op drie belangrijke pijlers: technologie (software en hardware), mensen (extra



personeel verantwoordelijk voor IT security) en bewustmaking en opleiding van personeel en klanten. Delen Private Bank heeft in 2021 als eerste Belgische bank gebruik gemaakt van de extensie “.bank”, een domeinnaam die uitsluitend gereserveerd wordt voor financiële instellingen die voldoen aan een lange lijst veiligheidseisen. De domeinnaam wordt zo een kwaliteitslabel: de klant weet onmiddellijk dat deze site geverifieerd en veilig is.



OKTOBER 2021

Kort na een schandaal rond geheime offshore bankrekeningen, komt er een akkoord over een internationale minimumbelasting van 15% op multinationals.

Fiscale correctheid

René Havaux: Witwaspraktijken van prominente personen werpen helaas een schaduw over de banksector. Delen Private Bank neemt daar resoluut afstand van, de bank staat van oudsher voor een fiscaal correcte en transparante aanpak. De samenleving vraagt een correcte bijdrage aan iedereen, en we vinden dat terecht en normaal. Het vraagt een grote inspanning van de bank, op velelei departementen, en daar houden we rekening mee.

Onze rol bestaat erin om klanten te begeleiden hun vermogen goed te documenteren. Delen Family Services, het digitale archief en de digitale handtekening komen hier bijzonder goed van pas. Eens alle bewijzen samengebracht zijn en het vermogen volledig in kaart is gebracht, kan de klant met gerust hart dit vermogen aan het werk zetten.



NOVEMBER 2021

Kritiek op niet-gestandaardiseerde informatie over ESG zwelt aan ESG-standaarden

Eric Lechien: Het gebruik van ESG-data is de laatste jaren geëxplodeerd, en een standaardisatie dringt zich op. Zo ver zijn we nog niet, maar de evolutie is volop aan de gang. Je kan het ook positief bekijken: de verscheidenheid is een rijkdom van verschillende invullingen rond duurzaamheid. Ondertussen zitten we niet stil. Onze duurzame opbouw van de portefeuilles blijft hoe dan ook overeind: we zorgen voor een optimale spreiding van bedrijven, en focussen op bedrijven met

aanhoudende aantrekkelijke winstvooruitzichten die er ook de volgende generatie nog zullen zijn. Automatisch komen we dan uit bij bedrijven met slimme toekomstgerichte oplossingen, een innoverende mind set, een solide balans, beperkte duurzaamheidsrisico's en een gezonde relatie met alle stakeholders – duurzame spelers dus.



DECEMBER 2021

De hoofdzetel van Delen verhuist *Erfgoed beschermen*

Rene Havaux: Op de valreep van 2021 nam het hoofdkantoor haar intrek in de gerenoveerde panden van de Jan Van Rijswijcklaan in Antwerpen. We zijn beschermer van Belgisch erfgoed én we zijn een financiële speler – we koppelen dus de economische functie aan de historische waarde van de gebouwen – een dubbele plus voor de samenleving. De renovatie gebeurde met respect voor de buurtbewoners en de prachtige tuin, voor de geschiedenis van de panden en het comfort van onze klanten en medewerkers. Uiteraard kozen we voor energie-efficiënte oplossingen, zoals zonnepanelen, laadpalen, licht – en watersensoren en kraantjeswater als drinkwater. Het hoofdkantoor zal ook vaak onderdak bieden aan kunstwerken – dat zijn we als gepassioneerde partner van kunst verplicht aan onszelf. We merken dat klanten blij zijn om de gebouwen te ontdekken – iedereen is van harte welkom.

Lessen uit 2021

Zo werd 2021 misschien wel een lakmoestest voor duurzaamheid. Wie de laatste jaren geïnvesteerd had in een duurzame relatie met zijn klanten, medewerkers, regelgevers en samenleving kon het opgebouwde vertrouwen verzilveren op allerlei vlakken.

Delen Private Bank voelt in de eerste plaats een grote dankbaarheid voor de loyaliteit van haar diverse stakeholders. Het geeft haar ook de nodige energie om het duurzame engagement in de toekomst verder te zetten.





1

Terugblik

3

2

Voorstelling van de groep

9

Activiteiten van de Groep

10

Onze vijf kernwaarden

11

Duurzaamheid bij Delen Private Bank

12

3

Delen en haar stakeholders

13

4

Risicobeheersing

31

5

Bijlagen

34

ACTIVITEITEN VAN DE GROEP

Groep Delen is vermogensbeheerder. Onze dienstverlening omvat twee kernactiviteiten: klantenportefeuilles beleggen (discretionair vermogensbeheer) en de vermogens plannen met het oog op een comfortabele financiële toekomst. Bescherming en een evenwichtige groei van het vermogen staan centraal.

Verantwoord vermogensbeheer

Klanten die geen tijd of kennis hebben om hun vermogen zelf te beleggen, kunnen beroep doen op onze expertise inzake duurzaam beleggen. Aan de hand van hun investeringsprofiel en binnen hun risicotolerantie wordt hun vermogen geïnvesteerd in gemengde fondsen. Cadelam, de fondsenbeheerder van de groep, belegt de kapitalen in een geïndividueerde en zorgzaam samengestelde portefeuille van voornamelijk individuele aandelen en obligaties. Cadelux is verantwoordelijk voor het administratieve beheer.

Bij JM Finn is het discretionair beheer anders georganiseerd en aangepast aan de lokale gewoonten in de markt. Het beheer is niet centraal georganiseerd op niveau van de entiteit, maar per (groep) beheerder(s) via investeringen in directe lijnen en fondsen van derden.

Vermogensplanning

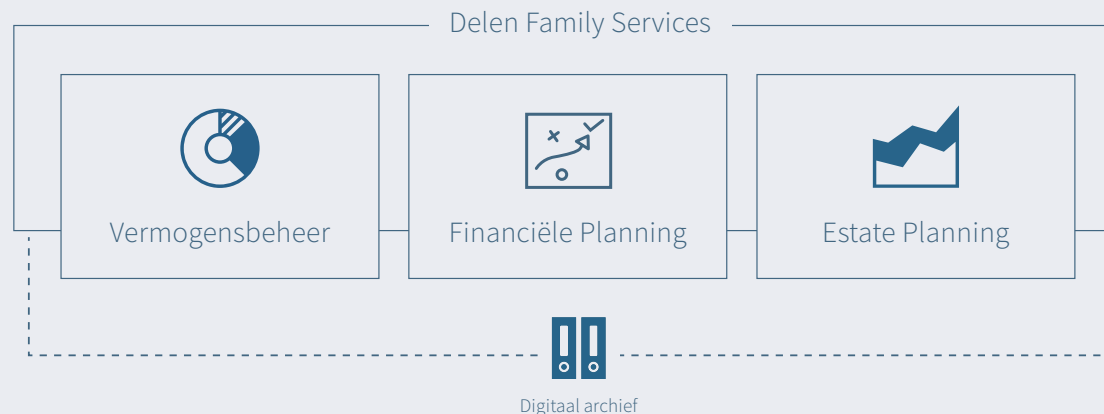
De tweede hoeksteen van onze dienstverlening heeft betrekking op de planning van het klantenvermogen. Delen Family Services maakt klanten bewust van hun planningsnoden. Door alle aspecten van het vermogen overzichtelijk te ordenen en de huidige situatie grondig te analyseren, kan de beheerder de klant op weg zetten naar een vooruitziend plan.

De dienst is ook raadpleegbaar op de Delen app, met handige hulpfuncties zoals een digitaal archief, de digitale scanfunctie en de digitale handtekening.

Indien gewenst staan de juristen van het team Estate Planning klaar om de klant met de nodige expertise persoonlijk te begeleiden.

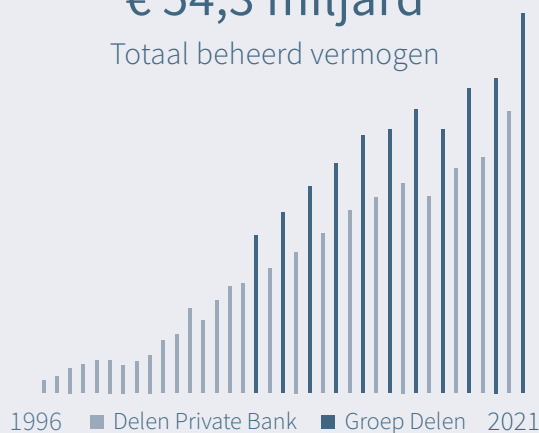
Delen Private Bank en Delen Private Bank Luxembourg kunnen – als instellingen met een banklicentie – ook kredieten verlenen.

Onze dienstverlening



€ 54,3 miljard

Totaal beheerd vermogen



38%

Core Tier 1-ratio

829

Totaal FTE's

€ 167,6 miljoen

Nettowinst

17%

Rendement op
eigen vermogen

€ 1 miljard

Geconsolideerd
eigen vermogen

50,2%

Cost-income ratio

ONZE VIJF KERNWAARDEN

Onze waarden vormen het kompas van Delen Private Bank. Ze bepalen wat wij doen en hoe we dat doen. Er zijn vijf waarden: behoeftzaamheid, duurzaamheid, persoonlijk contact, een familiale touch en efficiëntie. Ze geven richting aan onze missie, strategie en filosofie. Zo maakt Delen Private Bank het verschil.

► Behoeftzaamheid

Als een goede huisvader het vermogen van klanten beheren: dat is sinds jaar en dag het credo van Delen Private Bank. Onze 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 onderschrijven wij en onze fondsenbeheerder Cadelam de UN Principles for Responsible Investment (UN PRI). En daarom bieden onze 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, maar een middel om onze klanten nog beter te bedienen: comfortabeler, veiliger en sneller. Dat bewijzen de digitale oplossingen: de Delen app en Delen OnLine.



DUURZAAMHEID BIJ DELEN PRIVATE BANK

Een duurzaamheidsbeleid krijgt pas slagkracht al het gestaafd kan worden door meetbare maatstaven: zij geven inzicht in de huidige status, de gerealiseerde vooruitgang en de wenselijke of noodzakelijke corrigerende maatregelen. 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. Voor elke stakeholder definieert de bank specifieke KPI's die jaar na jaar opgevolgd worden en een belangrijke maatstaf zijn voor de duurzame score van Delen Private Bank.

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. Wij streven ernaar om rekening te houden met alle doelstellingen. Toch identificeren we in het bijzonder vier SDG's waarop wij wezenlijke impact genereren, hetzij rechtsreeks via de uitvoering van onze activiteit en tewerkstelling, hetzij via het investeringsbeleid.



Waardig werk en economische groei

Tegenover onze klanten bevorderen we economische groei via onze kerntaak: de vermogens van klanten beschermen en doen aangroeien. Dankzij Delen Family Services krijgen zij ook inzicht in hun totale vermogen. Mits een grondige analyse brengt hen dat vervolgens tot een vooruitziende financiële planning, eventueel begeleid door de juristen van Estate Planning. Deze totaalaanpak wordt bijzonder gewaardeerd, getuige de hoge en steeds toenemende Net Promotor Score. Door onze sterke groei zijn we continu op zoek naar talent. We willen een verantwoorde en duurzame werkgever zijn, door in te zetten op welzijn op de werkvloer, een eerlijk en aantrekkelijk verloningsbeleid en gendergelijkheid en diversiteit. 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 38% 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. De strijd tegen witwaspraktijken wordt zeer ernstig

opgevolgd. Naast een strikte naleving van de wetgeving, geven we onze werknemers de nodige opleidingen. We sporen 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 2021 werd 54,7 miljoen euro betaald aan diverse belastingen en bankentaksen.



Verantwoorde consumptie en productie en klimaatactie

Het investeringsbeleid van de bank en fondsbeheerder Cadelam biedt de bank een krachtige hefboom die invloed uitoefent op diverse SDG's. Het gaat in totaal over ruim 35,4 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.



1

Terugblik

3

2

Voorstelling van de groep

9

3

De stakeholders van Groep Delen

13

Delen en haar klanten

15

Delen en haar medewerkers

21

Delen en de samenleving

24

Delen en het wettelijke kader

28

Vermogensbeheer bij JM Finn

29

4

Risicobeheersing

31

5

Bijlagen

34

Lokale samenleving

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



Overheid en 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



Klanten

- bescherming van het vermogen van de klant
- verantwoord investeren van het vermogen van de klanten
- afstemmen van de financiële, patrimoniale en fiscale dienstverlening op 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



Medewerkers

- blijvend investeren in de toekomst van de medewerkers door opleidingen en een gepaste verloning
- waken over het welzijn en de tevredenheid van de medewerkers
- Inspanning om een diverse samenstelling van medewerkers te bekomen, waar iedereen gelijk behandeld wordt, en waar ruimte is voor ieders eigenheid, talent en ambitie
- creëren van een aangename sfeer op de werkvloer
- bewaken van de waarden van Delen: de familiale waarden als kompas



DE STAKEHOLDERS VAN GROEP DELEN

Onze missie is fundamenteel duurzaam van aard: een evenwichtig beheer en bescherming van het vermogen van de klanten. Daartoe gaan we een langdurige relatie aan met al onze stakeholders. Voor elk van hen definieert de bank KPI's.

DELEN EN HAAR KLANTEN

Onze klanten zijn het grootste kapitaal van de bank. Hun vertrouwen winnen, vasthouden en telkens opnieuw verdienen staat centraal in alles wat we doen. In onze ambitie om met de klant een langdurige, hechte en integere relatie op te bouwen, stellen we drie zaken voorop: duurzaam investeren, een heldere communicatie naar en met de klant en een efficiënte dienstverlening. Met één doel voor ogen: tevreden klanten.

1.1 Verantwoord investeren volgens drie pijlers

Delen Private Bank specialiseert zich in discretionair vermogensbeheer, dat wil zeggen dat de bank het vermogen belegt in naam en voor rekening van haar klanten. Die investeringsbeslissingen hebben een wezenlijke invloed op de samenleving.

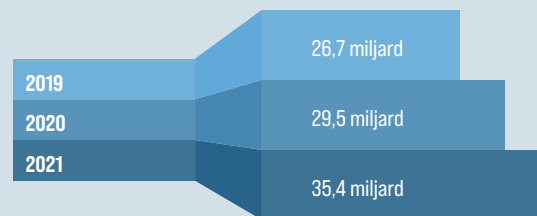
Door te investeren in duurzame bedrijven, bouwt de bank mee aan een betere, groenere, menselijkere samenleving. En ook vanuit een financieel oogpunt houdt het steek om te kiezen voor bewuste bedrijven in de beleggingsportefeuille. Verantwoord investeren vermindert immers investeringsrisico's, versterkt de participatie in toekomstgerichte investeringsthema's en biedt zo perspectief op een evenwichtig rendement.

De bank introduceerde het verantwoord investeringsbeleid in 2016. In 2022 heeft onze duurzame aanpak dus zes jaar op de teller staan. In die periode hebben we onze duurzame filosofie steevast verbreed en verdiept. We zijn vastberaden onze voortrekkersrol te blijven uitoefenen, en zullen ook in de toekomst ons beleid verder verfijnen.

De bank investeert ruim 35,4 miljard van haar klantentegoeden via de beleggingsfondsen die beheerd worden door fondsenbeheerder 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.

KPI 1 / SCOPE VAN HET VERANTWOORD INVESTERINGSBELEID

Cadelam past de principes van verantwoord investeren toe op het volledige spectrum van de huisfondsen. Eind 2021 beheerde de fondsenbeheerder een totaal vermogen van 35,4 miljard euro volgens deze principes.



Het verantwoord investeringsbeleid steunt op drie pijlers: engagement, ESG-integratie (Ecologie, Sociale verantwoordelijkheid en Goed bestuur) en uitsluiting.

1.1.1 Engagement: constructieve dialoog als actieve aandeelhouder

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. Inderdaad, 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.

In 2018 namen Delen Private Bank en Cadelam het internationaal genommeerde EOS onder de arm – een primeur in België. Hun onafhankelijk team van ESG-experts adviseert institutionele investeerders zoals Cadelam. Samen bundelen ze ruim 1.500 miljard euro aan vermogen (dit is 50% meer dan in 2020), wat hen de nodige slagkracht geeft.

DE HEFBOOM VAN DE GROTE GETALLEN

Samen met EOS maakt Cadelam deel uit van ClimateAction100+. Zij sporen 's werelds belangrijkste broeikasgasemittenten aan om maatregelen te nemen tegen de klimaatverandering en om de energietransitie te versnellen.

Fondsenbeheerder Cadelam en EOS stellen prioritaire duurzaamheidsthema's vast. Aan de hand van die prioriteitenlijst starten ze 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.

KPI 2 / ENGAGEMENT SCOPE

De engagementscope toont de verhouding van het aantal bedrijven waarmee een engagementprocedure loopt, tegenover het totaal aantal bedrijven in portefeuille. We leggen het minimum op 60%, maar onze ambitie reikt verder.

Bij 70% van de bedrijven waarin we investeren via discretionair beheer wordt momenteel in dialoog gegaan.



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. Een stem met impact: als Cadelam bij een klassiek bedrijf aandringt om sneller, efficiënter of grootschaliger de groene weg in te slaan, en als door die aansporing het bedrijf haar groene inspanningen verhoogt, dan heeft de fondsenbeheerder daarmee een steen verlegd.

Dankzij het partnership met EOS heeft Cadelam in 2021 op verschillende aandeelhoudersvergaderingen zijn rol als actieve aandeelhouder opgenomen door een verscheidenheid aan resoluties te stemmen.

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.

DIALOOG IN ACTIE – ENEL

Enel is een grote internationale en geïntegreerde energiespeler, actief in elektriciteit, gas en hernieuwbare energie. Het grootste risico situeert zich uiteraard rond ecologie.

EOS zette Enel ertoe aan om haar algemene plan om koolstofneutraal te worden tegen 2050 concreet te maken en te verfijnen. De elektriciteitsproducent stelt nu telkens driejaerenplannen voor. Tegen 2023 zou ze meer dan 60GW aan hernieuwbare elektriciteitscapaciteit hebben geïnstalleerd, tegen 2030 zou dat 130 GW zijn. Op aandringen van EOS voerde het bedrijf eveneens de uitfasering van haar steenkoolproductie drie jaar sneller door dan eerst gepland. Twee steenkoolcentrales in Chili werden al gesloten, een derde sluiting is voorzien voor 2022.

11.2 ESG-integratie: aandacht voor niet-financiële parameters

De redenering achter de duurzaamheidsstrategie is dat de financiële gezondheid van een bedrijf slechts houdbaar is 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 een concurrentieel voordeel, mét positieve financiële impact.

De onafhankelijke dataleverancier Sustainalytics bouwde de voorbije 25 jaar haar reputatie op als wereldleider inzake duurzaamheidsonderzoek.



Zonnepanelen op het dak van de hoofdzetel in Antwerpen

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. Bedrijven met een ESG-risicoscore hoger dan 40 worden uit de portefeuilles geweerd.
- **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.
- **Controversiële activiteiten:** dankzij gedetailleerde informatie identificeert Cadelam bedrijven die betrokken zijn bij niet-duurzame activiteiten. Deze informatie stelt Cadelam in staat om bepaalde categorieën van bedrijven uit te sluiten. Meer informatie hierover leest u in het uitsluitingsbeleid.

KPI 3 / ESG-RISICOSCORE

De ESG-risico's, gemeten door Sustainalytics, gaan van 100 tot 0. Hoe lager de score, hoe minder ESG-risico's voor het bedrijf. We leggen het maximum voor de gewogen gemiddelde ESG-risicoscore op 30, maar onze ambitie is om het risico lager te houden. **De gewogen gemiddelde ESG-risicoscore van onze portefeuilles bedraagt 19,4.**

19,4

Negligible | Low | Medium | High | Severe

INTEGRATIE IN ACTIE – ADIDAS

Bij sportkledingfabrikant Adidas ligt het grootste ESG-risico bij haar toeleveranciers, die grotendeels in Azië gelegen zijn, waar de arbeidsomstandigheden soms te wensen over laten. Andere risico's zijn het grote waterverbruik tijdens de productieprocessen waar katoen wordt verwerkt, en een onvoldoende inspanning voor de recyclage van gebruikte kleding.

Het management van Adidas voert evenwel een streng en holistisch beleid rond duurzaamheid, dat betrekking heeft op al haar segmenten.

Sustainalytics geeft de Duitse fabrikant een ESG-risico score van 13,3, dat is beduidend lager dan het cijfer van de sector retailkledingindustrie.

1.1.3 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 2020 en 2021 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.

Gestaafd met concrete en granulaire cijfers sluit Cadelam vier categorieën van bedrijven uit.

- **Wapens:** De Belgische wet verbiedt de financiering van controversiële wapens, zoals clustermunities en anti-persoonsmijnen.
- **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.
- **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.

UITSLUITING IN ACTIE – 7-ELEVEN

Bedrijven die tabak produceren of die meer dan 5% van hun omzet realiseren uit de verkoop van tabak sluiten we resoluut uit. De Japanse retailer 7-Eleven maakt deel uit van de retailgroep Seven & I Holdings, die 13% van haar omzet uit de verkoop van tabak haalt. Daarmee gaat de deur voor deze groep wat Cadelam betreft onverbiddelijk dicht.

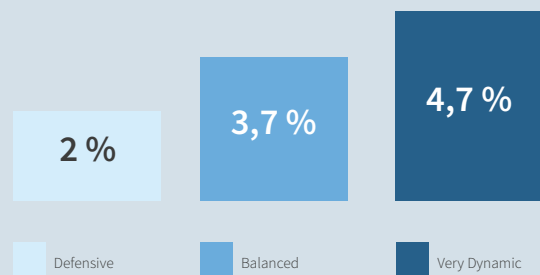
Ook Delen Private Bank Nederland (vroeger onder de naam Oyens & Van Eeghen, vanaf 2022 Delen Private Bank) heeft oog voor duurzaamheid, als organisatie en als investeerder. Gezien ook zij voornamelijk werken met patrimoniale fondsen, zijn alle hierboven besproken elementen van verantwoord vermogensbeheer eveneens van toepassing. De beheerformule in Nederland 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 de bank in Nederland 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 de bank in Nederland 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 4 / BESCHERMING EN AANGROEI VAN HET VERMOGEN

86% van de klantentegoeden werden in 2021 geïnvesteerd via discretionair beheer. Het is onze taak om deze tegoeden die ons toevertrouwd worden, met de grootste zorg te beheren zodat het vermogen verder kan aangroeiën. De rendementen van onze patrimoniale fondsen ondersteunen het succes van onze beleggingsfilosofie gericht op de lange termijn.

Gemiddelde rendementen portefeuilles op jaarbasis over 15 jaar



1.2 Technologie als drijfveer voor een betere en aanpasbare klantenervaring

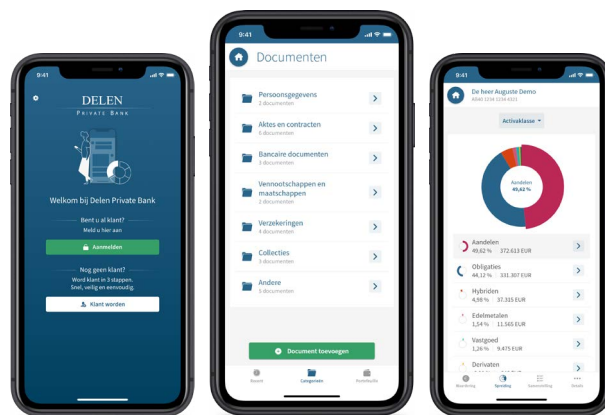
Digitale technologieën helpen de bank om haar klanten nog beter, sneller en veiliger te bedienen. Sommige digitale oplossingen die bedacht werden tijdens de eerste covidgolf in 2020 werden zo goed onthaald, dat ze blijvend worden ingezet, zoals webinars.

Deze oplossingen hebben hun nut bewezen wanneer fysiek contact niet mogelijk is. Een sterke digitale dienstverlening spreekt ook de jongere generaties aan. Delen Private Bank blijft daarom verder inzetten op digitale ontwikkelingen zodat de klant voor de belangrijkste bankdiensten ook kan vertrouwen op een digitale oplossing, die bovendien veilig en efficiënt is.

Toch blijven we ook sterk inzetten op fysieke contactmomenten met onze klanten. We zijn ervan overtuigd dat digitale oplossingen en persoonlijk contact hand in hand gaan. In 2021, toen versoepelingen en lichte lockdowns elkaar soms onvoorspelbaar afwisselden, bleek dat maar al te waar. Die flexibiliteit houden we graag vast.

Onze gekende Delen app breidden we verder uit met nieuwe functionaliteiten, zoals de realtime weergave van de portefeuillespreiding en investeringsprofielen, de aanvraag voor kredieten en een verdere verdieping van Delen Family Services. Nieuwe klanten kunnen via de app een rekening openen voor zichzelf.

Voor 2022 liggen er ook heel wat plannen op tafel, die de functionaliteit van de app verder zullen uitbreiden.



1.3 Ons grootste kapitaal: tevreden klanten

Een belangrijk aspect van onze kerntaak – het vermogen van onze klanten duurzaam beschermen en laten aangroeien – is de communicatie met en naar de klant. Dat bleek eens te meer in 2021, een weerbarstig jaar waarin hoop, efficiënte vaccinatiecampagnes en economisch herstel afgewisseld werden met een zoveelste coronagolf, verstrengde overheidsmaatregelen en sociale onrust. In zulke onzekere tijden verwachten klanten van hun relatiebeheerder heldere, eerlijke en actuele informatie.

Minstens even belangrijk als de informatie die wij de klanten meegeven, is de feedback die wij van onze klanten ontvangen. Door onze persoonlijke aanpak – het regelmatige contact tussen klant en relatiebeheerder – kunnen onze klanten zich voortdurend en openhartig uitspreken over onze dienstverlening. Luisteren naar de klant is voor de bank een werk van iedere dag, en de beste manier om ons telkens opnieuw te verbeteren. Daarnaast organiseren we regelmatig een meer formeel feedbackmoment, via een tevredenheidsenquête.

KPI 5 / NET PROMOTOR SCORE (NPS)

NPS +58 = % Promotors - % Detractors

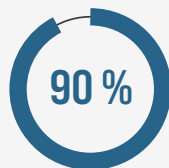


61% Promotors - 3% Detractors = NPS Delen Private Bank 58



Voor de tevredenheidsenquête van 2021 antwoordden liefst 4.502 klanten op de vragen in de enquête, dat is een responspercentage van 18%. De vragenlijst werd gestuurd naar alle klanten met een e-mailadres. De belangrijkste bevindingen staan in de volgende kolom.

Wat denken de klanten over Delen?



geeft de bank een waardering van 8 of meer (op 10). Dat is de hoogste score ooit, en dat tijdens een woelige Coronaperiode

9 op 10

van onze klanten waardeert het duurzame gedrag van de bank als organisatie en de filosofie van verantwoord investeren

91 %

van onze klanten geeft zijn/haar relatiebeheerder een score tussen 8 en 10.

Bereikbaarheid (ook digitaal), pro-activiteit, goede opvolging en persoonlijk contact worden bijzonder gesmaakt.

2 op 3

van onze klanten kent Delen Family Services. Steeds meer klanten zien de waarde in van een totaal overzicht van hun vermogen.

Dat overzicht is essentieel voor financiële planning en Estate Planning.

Wij blijven de voordelen van deze service toelichten: digitaal archief, familie- en bedrijfsstamboom, volledig overzicht van het vermogen, financiële planning en Estate Planning.



1.4 Online veiligheid als sleutel voor klantenvertrouwen

Door de uitoefening van haar kerntaak – vermogensbeheer en vermogensplanning – beschikt Delen Private Bank over confidentiële informatie van haar klanten. De bank draagt de verantwoordelijkheid om het vertrouwen dat de klanten in haar stellen niet te beschamen. Onze innovatieve werkwijze en onafhankelijke aanpak hebben ervoor gezorgd dat we heel wat kennis omtrent IT en online veiligheid binnenshuis ontwikkeld hebben. Dankzij die kennis bouwden we krachtige en veilige kernapplicaties die we volledig begrijpen en onder controle hebben.

1.4.1 Ontwikkelingen in 2021

Ook in 2021 zaten we niet stil en zetten we in op een aantal belangrijke innovaties die bijdroegen tot online veiligheid.



.bank-domeinnaam: Delen Private Bank zette mee zijn schouders onder een internationaal initiatief om de online veiligheid nog verder te verhogen: ze veranderde haar domeinnaam van delen.be naar delen.bank. Deze domeinnaam, die uitsluitend gereserveerd is voor financiële instellingen, kan pas verkregen worden als er wordt voldaan aan maar liefst 31 veiligheidsmaatregelen, waardoor het een hoger niveau van beveiliging heeft dan andere domeinnamen. Het geeft klanten een onmiddellijke garantie dat de site geverifieerd en veilig is. We ondersteunen dit initiatief en geloven er sterk in dat het een bescherming biedt tegen phishingaanvallen van hackers.



Veilige cloud-infrastructuur: Delen Private Bank beschikt over datacenters die volledig in eigen beheer zijn, om gegevens veilig te kunnen gebruiken en stockeren. Daarnaast wordt gewerkt met cloudinfrastructuur, die ook voldoet aan onze hoge kwaliteits- en veiligheidseisen. Zo zullen we bijvoorbeeld het fysieke back-up datacenter vervangen door een alternatief in de cloud. Het belangrijkste verschil van cloudinfrastructuur is dat deze makkelijk schaalbaar is. Wanneer tijdelijk veel capaciteit nodig is, kan dit eenvoudig tijdelijk afgenomen worden zonder zelf de hardware te moeten voorzien die op de maximum capaciteit is afgesteld. De cloudproviders zorgen voor alle nodige infrastructuur om tijdelijke schokken op te vangen. Geaggregeerd is er bijgevolg minder hardware nodig dan wanneer elk bedrijf afzonderlijk hardware moet beschikbaar hebben. Dat maakt het een duurzame oplossing.



Opleiding en ontwikkeling: In het complexe en snel veranderende IT-landschap is het belangrijk om de in-house kennis verder te blijven ontwikkelen en stimuleren. Gezien Delen Private Bank nog steeds in volle groei is bieden we de IT-medewerkers een efficiënt en continue leerproces aan. Zo werd er een leerplatform opgezet voor nieuwe en bestaande medewerkers. Dit leerplatform omvat:

- alle informatie over Delen Private Bank, zodat nieuwe medewerkers snel operationeel kunnen zijn
- opleidingen en informatie omtrent data awareness en data security, om het bewustzijn bij alle collega's te verhogen
- een technisch leerplatform voor alle IT-medewerkers waar zij hun kennis kunnen verbreden en verdiepen voor allerlei technische tools. Op deze manier trachten we onze excellente in-house kennis verder uit te breiden en te voeden.

KPI 6 / INVESTERINGEN IN IT

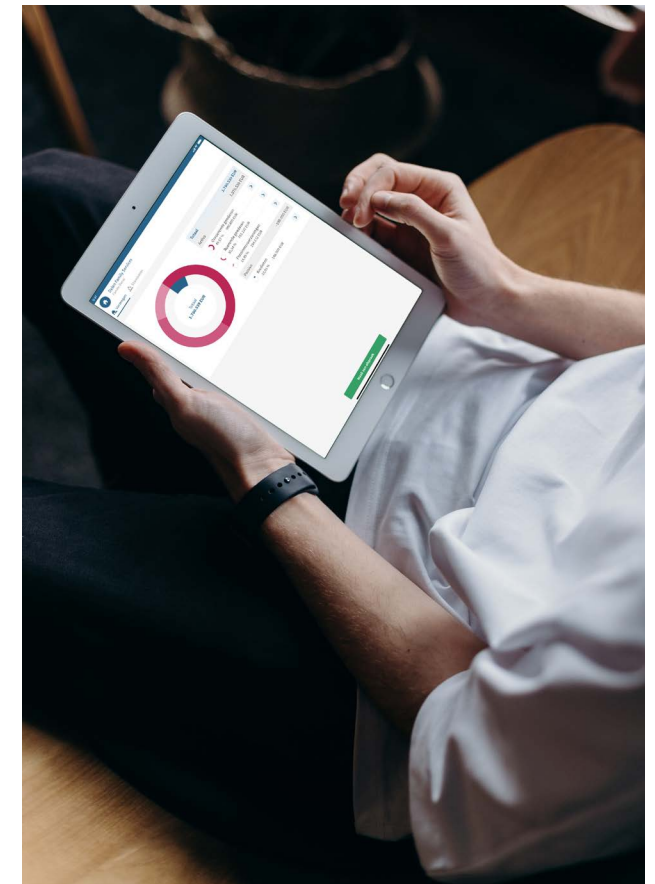
In onderstaande tabel krijgt u een overzicht van de totale investeringen in IT-ontwikkelingen, uitgedrukt als percentage ten opzichte van de winst van het boekjaar. Let wel: dit percentage omvat enkel de ontwikkelingskosten van nieuwe software en applicaties. Het gaat dus niet om de totale IT-uitgaven.



1.4.2 Data-efficiëntie voor een betere klantenervaring

Efficiënte dataprocessen dragen bij tot een vlotte en veilige dienstverlening die de klantenervaring ten goede komt. In de rubriek Delen Family Services van de Delen app werd bijvoorbeeld een automatische detectie ingebouwd van ontbrekende informatiestukken over vermogenscomponenten. Voor onze klanten is het belangrijk alles goed te documenteren, niet alleen voor fiscale doeleinden, maar ook met het oog op successie of schenkingen in de toekomst.

Het blijft onze ambitie om de komende jaren sterk te blijven inzetten op dataveiligheid en data-efficiëntie, niet enkel binnen onze eigen organisatie, maar ook door onze klanten blijvend te sensibiliseren.



DELEN EN HAAR MEDEWERKERS

De karakteristieke familiewaarden van Delen Private Bank vinden bij uitstek hun weg in het personeelsbeleid. Het langetermijnperspectief van onze bank vertaalt zich in het streven naar een veilige en zekere toekomst voor elke werknemer, waar ruimte is voor ieders eigenheid, talent en ambitie. Ook bij onze dochterondernemingen is dat het geval. We zijn ons er ten volle van bewust dat de kracht van onze organisatie maar bestaat dankzij al onze werknemers. Ondanks de krappe arbeidsmarkt ondervond de bank geen problemen om een recordaantal medewerkers te vinden.

2.1 Een goede match

Niet voor niets wordt naar medewerkers vaak verwezen als het ‘menselijk kapitaal’ van de organisatie. Ook bij Delen Private Bank vormen onze mensen het kloppende hart van de bank.

Al vanaf de eerste ontmoeting brengt Delen Private Bank haar overtuigingen en langetermijnvisie over naar 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.

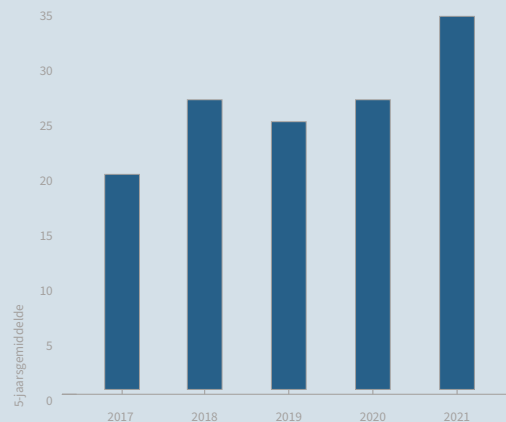
In 2021 zijn we erin geslaagd een recordaantal mensen aan te trekken bij de bank. Ook voor de volgende jaren blijven we ambitieus en blijven we zoeken naar geschikte werknemers die de groei van onze organisatie mee vormgeven.

KPI 7 / NETTO-AANGROEI PERSONEELSLEDEN

In 2021 kende Groep Delen met netto 72 extra werknemers een uitzonderlijke groei.

Over de laatste vijf jaar werden er op het niveau van de Delen groep (excl. JM Finn) gemiddeld 34 extra werknemers netto per jaar aangeworven.

Netto-aangroei personeel: gemiddelde over de laatste 5 jaren



2.2 Persoonlijke groei op maat

Onze medewerkers krijgen langs verschillende wegen de mogelijkheid om zich verder te ontplooien. Opleidingen en bijscholingen vormen daarbij een belangrijke pijler. In 2021 werd een nieuw digitaal platform gelanceerd, het Learning Management System. Dat stelt ons in staat een brede waaier aan interne opleidingen uit te werken, die de werknemers kunnen volgen waar en wanneer dat voor hen het beste uitkomt.

De flexibiliteit van de tool laat toe om opleidingen in verschillende niveaus aan te bieden: introductieopleidingen voor nieuwe collega's, verdiepingen voor meer ervaren collega's, enzovoort. We kunnen ook de voortgang opvolgen en proactief ingrijpen als we lacunes in de kennis van medewerkers vaststellen. Zo krijgt iedere medewerker een opleiding op maat, de beste manier om persoonlijk te groeien.

Via deze tool kunnen we trouwens ook externe opleidingen koppelen, bijvoorbeeld voor opleidingen aan universiteiten (AMS), externe taalcursussen, enzovoort. Het systeem is beschikbaar in België, Luxemburg, Zwitserland en Nederland.

In 2021 werden er binnen Delen Private Bank 13.805 uur aan opleidingen gegeven. Sinds de overstap naar dit nieuwe Learning Management System nam het aantal gevolgde interne opleidingen sterk toe, zowel in kwaliteit als in kwantiteit.

KPI 8 / UREN OPLEIDING

Totaal	Intern	Extern	Per werknemer
13.805	9.802	3.283	28,2

Ook Delen Private Bank Nederland besteedde aandacht aan de ontwikkeling van haar medewerkers. Dat deed ze via interne en externe opleidingen. Zo heeft Delen Nederland de permanente educatie voor de DSI-geregistreerde medewerkers via het online platform van het Ministry of Compliance gefaciliteerd.

2.3 Een goed gevoel op het werk

Het welzijnsbeleid van Delen Private Bank richt zich op gezondheid, veiligheid, stresspreventie, ergonomie, hygiëne en een aangename werkomgeving.

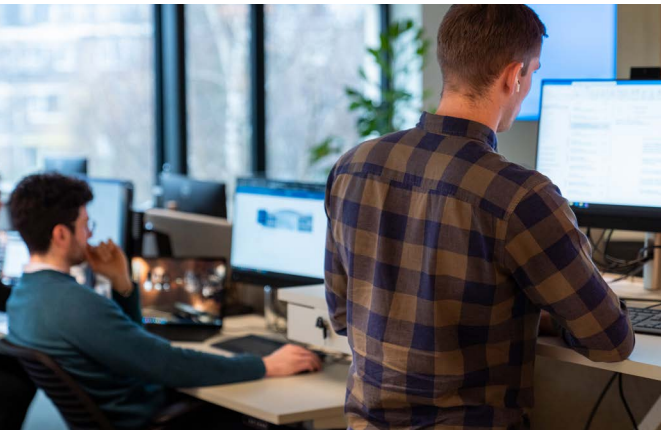
Gezond leven

Gezondheid is geen evident gegeven, dat heeft de pandemie ons wel duidelijk gemaakt. Waar zij kan, geeft de bank de medewerkers een duwtje in de rug om gezond te leven: gezond eten, bewegen, op tijd en stond tijd nemen voor sport en ontspanning.

In de gerenoveerde hoofdzetel in Antwerpen werd een prachtige eetruimte ingericht, die uitnodigt om een ontspannende lunchpauze te nemen. Medewerkers kunnen er genieten van gezonde vers bereide producten, soep en fruit. Op alle andere kantoren is eveneens vers fruit voorzien. Bij Delen Private Bank Nederland levert tweemaal per week een externe traiteur een gezonde lunch aan, op de overige dagen is er vers brood en beleg.

Onze medewerkers kunnen in het najaar bij de bank terecht voor een gratis griepvaccin. Nieuw in 2021 is het aanbod voor een volledige gezondheidscontrole om de vijf jaar voor alle medewerkers vanaf 40 jaar, en om de twee jaar vanaf 55 jaar. Ook in Nederland bieden we deze mogelijkheid aan, voor werknemers vanaf 50 jaar.

In de nieuwe kantoren van Antwerpen installeerde de bank nieuwe bureaus die in de hoogte verstelbaar zijn, zodat werknemers staand kunnen werken. Dat verbetert immers de bloedcirculatie en reduceert rug-, -schouder- en nekklachten. De bureaus worden in België gemaakt door een lokale familie-onderneming. Elke werknemer beschikt ook over een ergonomische stoel.



Mentale gezondheid

Delen Private Bank houdt graag op een courante en informele manier de vinger aan de pols. Tijdens de coronacrisis deed de directie een extra inspanning. In volle pandemie, toen vaak het uiterste gevraagd werd van ons allemaal qua flexibiliteit, combinatie werk-gezin, leven met onzekerheden en angst om ziek te worden, nam de directie in België het initiatief om elke medewerker uit te nodigen voor een informeel gesprek. Zo konden we met elkaar delen hoe we de pandemie beleefd hadden, welke uitdagingen dat had meegebracht, hoe de bank mee kon helpen een nieuw evenwicht te zoeken, wat de verwachtingen en wensen voor de toekomst waren, enzovoort.

Mentale gezondheid bewaken gaat echter verder dan een verhelderend en open gesprek – vaak is ook concrete actie nodig. Als antwoord op de toegenomen werkdruk versterkte de directie talrijke teams met extra personeelsleden. Dat zorgde niet alleen voor minder werkdruk, maar bracht ook een frisse wind mee, een nieuwe dynamiek voor de teams in kwestie. Ook de personeelsafdeling werd uitgebreid met enkele nieuwe collega's, zodat zij voor iedereen de juiste ondersteuning kunnen voorzien, en het beleid omtrent welzijn en welbevinden op het werk verder kunnen uitbouwen.

Naast deze initiatieven werkt de bank ook samen met een externe specialist omtrent burn-outpreventie

Veiligheid

Sinds de uitbraak van de coronapandemie in 2020 deed Delen Private Bank er alles aan om op elk ogenblik de aanbevelingen van de nationale overheden op te volgen, en in veel gevallen de lat nog een stuk hoger te leggen.

Telwerk geraakte ingeburgerd, en de bezettingsgraad in de kantoren was afhankelijk van de kracht van de pandemie. Tegelijk verloren wij de klanten-behoefte inzake discretie en een vertrouwelijk gesprek niet uit het oog.

Klanten en werknemers die aanwezig waren op kantoor konden ervan op aan dat hun veiligheid gegarandeerd was. Er was ruimte om voldoende afstand te bewaren en er waren CO2-meters, ontsmettingsgels en mondmaskers.

2.4 Tevreden medewerkers

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. Vergelijken met de sector is het absentieïsme door ziekte laag, en is het aantal werknemers dat zelf ontslag neemt beperkt. Voor het kalenderjaar 2021 bedroeg het absentieïsme wegens ziekte 2,65%. Dit kan opgesplitst worden in 1,37% betaalde ziekte (minder dan 1 maand) en 1,28% onbetaald ziekteverlof (meer dan een maand). Deze cijfers zijn beduidend lager dan het sectorgemiddelde berekend door Febelfin.

Verder blijft ook het personeelsverloop in 2021 laag in vergelijking met de sector. In 2021 heeft 3,5% van de medewerkers vrijwillig de bank verlaten, een cijfer dat in lijn ligt met 2020 (3,1%).

2.5 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 Delen Private Bank Nederland 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 Delen Private Bank Nederland 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 voor 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.

2.6 Een doorsnede van de samenleving

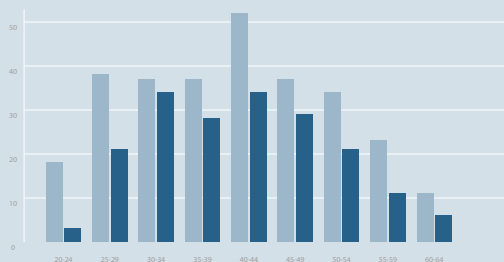
Delen Private Bank streeft ernaar de best mogelijke teams samen te stellen, en diversiteit is daarbij een belangrijk instrument. De bank zoekt complementariteit in competenties en persoonlijkheden. Achtergrond, geslacht, geloofsovertuiging of huidskleur spelen bij de bank geen enkele rol. De bank selecteert mensen die zich voor de volle honderd procent scharen achter de waarden van de bank. 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 jeugdig enthousiasme.

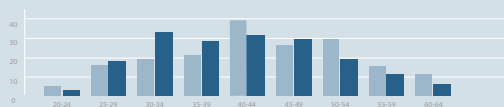
Delen Private Bank streeft naar genderdiversiteit en doet daar de nodige inspanningen voor. Toch zien we dat er in de jongste leeftijdsgroepen (20 tot en met 29 jaar - zie KPI 9) een sterke mannelijke vertegenwoordiging is. Dat is te verklaren door de vele jonge IT-profielen die aangeworven werden, waar vrouwen helaas nog steeds sterk ondervertegenwoordigd zijn. Voor andere functies (commerciële, ondersteunende, leidinggevende) leiden de inspanningen van de bank wel degelijk tot resultaat.

KPI 9 / LEEFTIJDSPIRAMIDE NAAR GESLACHT (DPB)

Totaal aantal werknemers



Totaal aantal werknemers exclusief IT'ers



■ Mannen ■ Vrouwen

KPI 10 / KERNCIJFERS OVER HET PERSONEEL VAN DPB

Gemiddelde leeftijd op 31 december 2021

De gemiddelde leeftijd van de werknemers bedroeg 40,78 jaar.

2017	2018	2019	2020	2021
42,07 jaar	42,54 jaar	42,44 jaar	40,39 jaar	40,78 jaar



3

 **DELEN EN DE SAMENLEVING**

Delen Private Bank speelt als financiële instelling een belangrijke maatschappelijke rol. We groeien snel, en dat heeft implicaties voor onze voetafdruk. Door die in kaart te brengen, te meten en te corrigeren waar mogelijk, nemen we onze verantwoordelijkheid. Daarnaast steunt de bank goede doelen, onder andere wetenschappelijke initiatieven in de (bio)medische sfeer, en vervult ze gepassioneerd haar rol als partner van kunst en sport.

3.1 Delens ecologische voetafdruk

3.1.1 Directe versus indirecte impact

De ecologische voetafdruk van Delen Private Bank heeft een directe en een indirecte component. Met de directe milieu-impact 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 (Meer detail is terug te vinden in 3.1.3).

De indirecte invloed verwijst naar de milieu-impact die de bank en fondsenbeheerder Cadelam genereren via investeringen in andere bedrijven. Want die bedrijven drukken eveneens 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.

3.1.2 Milieu-impact van de fondsen

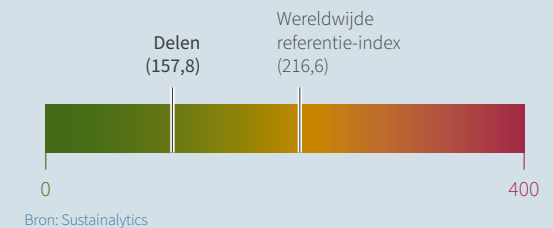
Het duurzame investeringsproces van de patrimoniale fondsen werd reeds hierboven toegelicht. In dit deel zoomen we specifiek in op de milieu-impact van onze fondsen. Een belangrijke parameter daarbij is de koolstofintensiteit van onze portefeuilles. Die wordt berekend door de koolstofuitstoot (in ton 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.

KPI 11 / KOOLSTOFINTENSITEIT

Carbon intensity (koolstofintensiteit) verwijst naar de koolstofuitstoot (in ton CO₂) gedeeld door de omzet van een bedrijf. Wanneer we het gewogen gemiddelde nemen van alle bedrijven in portefeuille, bekomen we de koolstofintensiteit op portefeuilleniveau.

De koolstofintensiteit van onze portefeuilles bedraagt 157,8 (ton CO₂ per miljoen euro omzet). De wereldwijde referentieindex (vergelijkbaar met MSCI World AC) bedraagt 216,6, dat is 37% hoger.

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



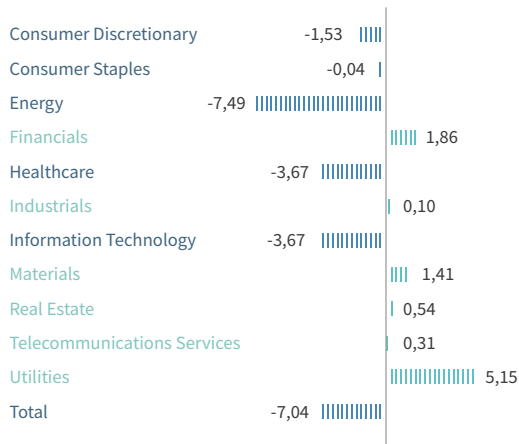
De lagere koolstofintensiteit van onze patrimoniale fondsen is te danken aan de duurzame investeringskeuzes. Het gaat om een dubbele werking: die van de sectorallocatie en die van de bedrijvenselectie. Vanuit zijn algemene duurzame reflex selecteert fondsenbeheerder Cadelam sectoren die oog hebben voor 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.

Duurzame investeringsreflex resulteert in ecologisch vriendelijke 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 de gemiddelde koolstofintensiteit van de fondsen tegenover de referentie-index naar beneden brengt. Anderzijds duwt een overweging van andere sectoren, zoals bijvoorbeeld nutsbedrijven, de gemiddelde koolstofintensiteit ten opzichte van de referentie index naar boven. Al bij al zorgt de sectorallocatie van Cadelam ervoor dat onze gemiddelde koolstofintensiteit 7,04 tCO₂ lager ligt dan die van de referentie-index.

SECTOR ALLOCATION EFFECT

koolstofintensiteit hoger (+) of lager (-) dan de referentie-index

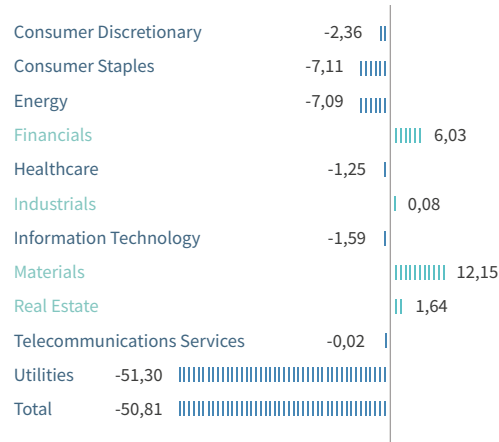


Binnen eenzelfde sector gaan de fondsenbeheerders van Cadelam opnieuw op zoek naar de meest duurzame bedrijven. Het meest in het oog springende voorbeeld hier, is het effect van onze keuzes binnen de sector van nutsbedrijven. We hebben hier reeds een geruime tijd een voorkeur voor bedrijven die volop inzetten op de energietransitie naar meer hernieuwbare energiebronnen. Het begint duidelijk te worden dat deze bedrijven hier steeds beter en beter in slagen: onze selectie vertoont immers een sterk lagere CO₂-intensiteit ten opzicht van de benchmark (-51,30 tCO₂).

Binnen de sector 'Materials' kiezen we voor eenzelfde aanpak: we selecteren op bedrijven die volop inzetten op deze energietransitie. 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 en net zoals de nutsbedrijven zal keren naar een positieve impact. In totaal is de gemiddelde koolstofintensiteit van de fondsen 50,81 tCO₂ lager dan de die van de referentie-index.

STOCK SELECTION EFFECT

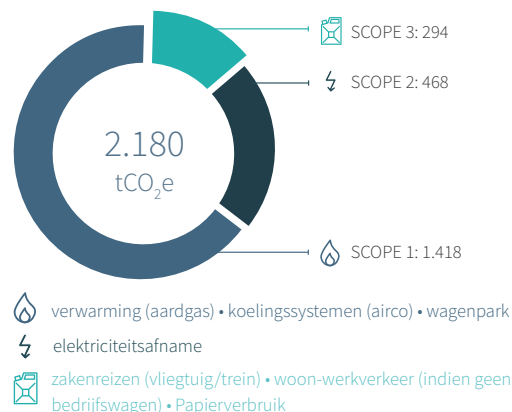
koolstofintensiteit hoger (+) of lager (-) dan de referentie-index



3.1.3 Voetafdruk van onze bedrijfsvoering

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'), een typische werkwijze om de CO₂-impact voor te stellen. Voor 2021 bedroeg de totale milieu-impact van Delen Private Bank 2.180 tCO₂. Rekening houdend met de omzet bekomen we een koolstofintensiteit van 5,40 (ton CO₂ per miljoen euro omzet).

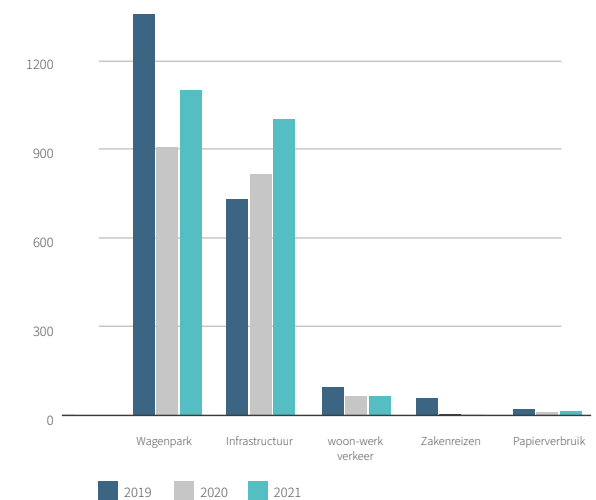
Uitsplitsing van de koolstofemissie (tCO₂e)



KPI 12 / MILIEU-IMPACT

	2019	2020	2021
GHG-emissies (in tCO ₂)	2.265	1.800	2.180
Koolstofintensiteit	7,52	5,57	5,40

De totale milieu-impact van de drie meest recente jaren wordt hieronder uitgesplitst over de verschillende bedrijfsactiviteiten.



De CO₂-uitstoot van het wagenpark is in 2021 in absolute termen licht gestegen ten opzichte van 2020. De stijging heeft enerzijds te maken met het uitgebreidere wagenpark als gevolg van het stijgend aantal werknemers. Anderzijds wordt de uitstoot vergeleken met het uitzonderlijke jaar 2020, waarin de opeenvolgende lockdowns het gemiddeld aantal gereden kilometers per werknemer opvallend laag hielden. Het gemiddelde verbruik per wagen en de samenstelling van het wagenpark daarentegen laten wel degelijk een gunstige evolutie zien.

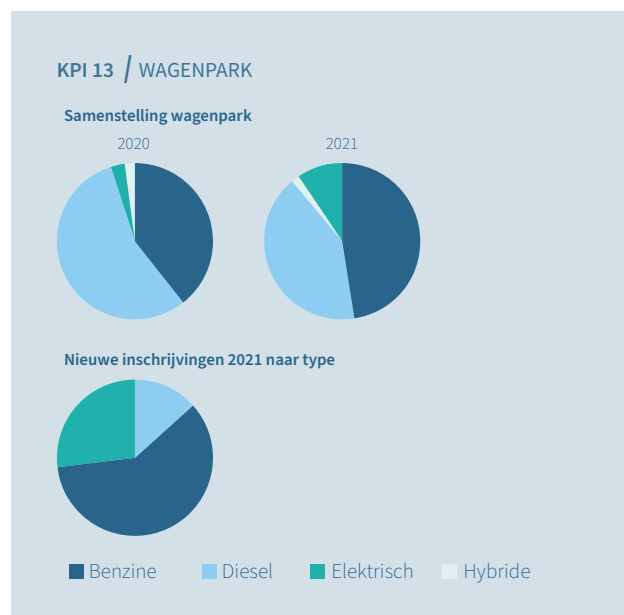
Ook de infrastructuur van de bank tekende een stijging van de CO₂-uitstoot op in 2021. Die is te verklaren door de nieuwe kantoren die tijdens het jaar geopend werden, en door de renovatie van onze hoofdzetel in Antwerpen. In absolute termen volgt de uitstoot dus de groei van de bank. Met name het gasverbruik is verantwoordelijk voor de toename. Het elektriciteitsverbruik is nagenoeg identiek gebleven tegenover 2020.

De inspanningen om de CO₂-uitstoot te verminderen worden hieronder in meer detail toegelicht. Uitgedrukt in koolstofintensiteit – een maatstaf die rekening houdt met de grootte en dus de groei van onze organisatie – noteert de bank opnieuw een daling in 2021, naar 5,40 ton CO₂ per miljoen euro omzet. De absolute stijging van de CO₂-uitstoot van de bank is derhalve voornamelijk toe te schrijven aan de sterke groei van de organisatie. Gecorrigeerd voor bedrijfsgrootte kan de bank jaar na jaar een verbetering voorleggen. De bank engageert zich om dat ook in de toekomst te blijven doen.

Wagenpark en algemene mobiliteit

De beste preventiemaatregel 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 vervuilend 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.

Wanneer er toch nog gekozen wordt voor de meer klassieke optie van een verbrandingsmotor, legt de bank sinds 2021 een maximumnorm op voor de uitstoot van 170 gCO₂/km, zowel voor diesel- als benzinemotoren.



Bovendien is het onze ambitie om onze medewerkers (groene) mobiliteitsalternatieven te kunnen aanbieden, zodat de klassieke bedrijfswagen minder prominent aanwezig is. In de loop van 2021 werd een fietsplan uitgewerkt waarbij de werknemers van Delen Private Bank een budget krijgen om een fiets aan te kopen die eigendom is van de werknemer en die gebruikt zal worden voor woon-werkverplaatsingen. De eerste fase van dit fietsplan werd in januari 2022 uitgerold voor alle werknemers zonder bedrijfswagen. Het is onze ambitie om dit plan ook uit te breiden naar alle werknemers indien deze eerste fase positief geëvalueerd wordt.

Infrastructuur

De private banking business is bij uitstek een persoonlijk metier. 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. Er zijn dit jaar een aantal belangrijke verwezenlijkingen te melden.

Groene energie

In de loop van 2020 analyseerden we nauwkeurig het energieverbruik. We gaven onszelf de ambitieuze doelstelling om een volledige transitie te realiseren van grijze naar groene energie voor al onze Belgische kantoren in eigen beheer. Een werkgroep boog zich over het wijde gamma van alternatieve mogelijkheden. Groene energie kan immers opgewekt worden via velerlei manieren. In 2021 besloot de bank om voor de groene energievoorziening te vertrouwen op een gereputeerde Europese speler in groene energie. Het bedrijf verzekert de bank dat de energie gegeneerd wordt in Europa, op basis van water-, wind- en zonnekracht. Vanaf 1 januari 2022 schakelden we volledig over op een groen alternatief. Voor het kantoor van Delen Private Bank in Nederland in Heerenveen is de elektriciteit sinds 2020 reeds afkomstig van Greenchoice, die ook 100% groene energie garandeert.

Renovatie hoofdkantoor

Een andere belangrijke mijlpaal van 2021 is de oplevering van de grondig gerenoveerde hoofdzetel te Antwerpen. De sterke groei van Delen Private Bank in de jaren 2000-2018 maakte een uitbreiding en renovatie van onze hoofdzetel onafwendbaar. In 2018 werden de eerste werken opgestart. Het spreekt voor zich dat dit renovatieproject – net als elk ander renovatieproject – voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de EPB-wetgeving. We gaan zelfs waar mogelijk nog een

paar stappen verder. Hieronder lichten we een aantal specifieke punten toe voor onze hoofdzetel:

- Na oplevering van de werken werd er een gedetailleerde audit uitgevoerd van de HVAC-installatie. De belangrijkste conclusie die daaruit voortkwam is dat alle voorzieningen correct gedimensioneerd zijn, wat wil zeggen dat er geen verspilling is vanwege overcapaciteit. Ook voor de luchtdichtheid werd een specifieke aanvullende audit uitgevoerd, waarvoor de bank een certificaat ontving. Dankzij deze auditwerkzaamheden ging de bank nog een stap verder dan wat wettelijk verplicht was.
- Voor de inrichting van het kantoormeubilair werd gekozen voor een familiebedrijf uit Turnhout. Deze beslissing kwam er na een bezoek ter plaatse en een screening van hun duurzaamheidsrapport. We kijken ook voor dit project door onze duurzame bril, en niet alleen naar louter financiële parameters.
- Voor de verlichting van het hoofdkantoor wordt gewerkt met een domotica-systeem. Hierbij wordt de verlichting onder andere gestuurd door aanwezigheidsmelders, wat ervoor zorgt dat lampen niet onnodig zullen branden wanneer er niemand aanwezig is.
- Verder werden uiteraard de meer ingeburgerde duurzaamheidsoplossingen ook voorzien. Denk hierbij aan zonnepanelen, laadpalen voor elektrische wagens, een uitgebreide fietsparking, de opvang van regenwater voor irrigatie van de tuinen en sanitair gebruik, energie-efficiënte beglazing, enzovoort.



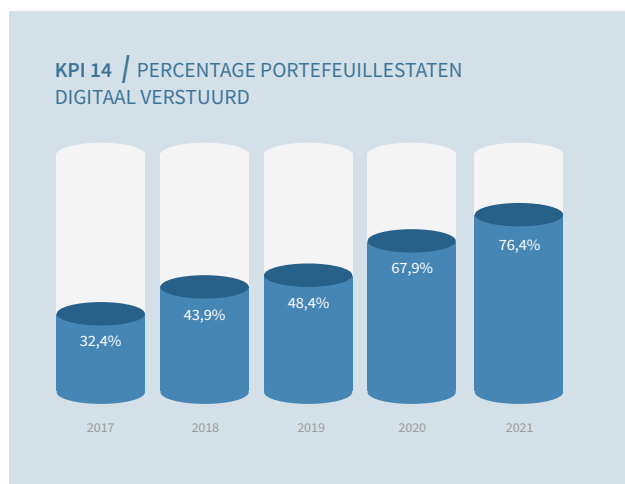
Elektrische laadpalen voor klanten en werknemers

Papierverbruik

Delen Private Bank doet elk jaar heel wat inspanningen om het papierverbruik intern en extern te verminderen. Ze kijkt toe op alle papierverbruik en kijkt na waar er nog op papier bespaard kan worden.

De grootste bron van papierverbruik bij de externe communicatie (klantencommunicatie) zijn de portefeuillestaten of kwartaalrapporteringen. Ook dit jaar werden onze klanten gesensibiliseerd om te kiezen voor de digitale optie, met succes. Het percentage portefeuillestaten dat digitaal verstuurd werd bedroeg in 2021 76,4% tegenover 67,9% in 2020. (zie KPI 12)

Ook in de interne bedrijfsprocessen doet de bank wat aan de papierberg. Sinds een aantal jaar 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. De coronapandemie, en de noodzaak om fysieke contacten en verplaatsingen tot een minimum te beperken, heeft het nut van dit digitaal proces bewezen, en bijgevolg de evolutie verder versneld.



Waterverbruik & afval

De bank voert haar inspanningen en investeringen op om het waterverbruik zo veel mogelijk te reduceren.

Voor de tuinen van onze kantoren, werken we met een bevoeiingssysteem dat wordt gemonitord via de Hydrowse app. Deze app zorgt ervoor dat de bevoeiing automatisch kan gebeuren en houdt ook rekening met de huidige en verwachte neerslag. Wanneer er neerslag is of verwacht wordt, zal er dus niet onnodig bevoeid worden. Dit systeem was al actief in onze kantoren in Antwerpen en Gent, en werd in 2021 ook uitgerold in ons kantoor in Brussel.

Dorstige medewerkers drinken steeds vaker kraantjeswater in plaats van flessenwater. Een gespecialiseerd systeem filtert onmiddellijk het kraantjeswater en kan het ook bruisend maken. Op deze manier kunnen wij het gebruik en verbruik van flessenwater gevoelig terugdringen. Na een succesvolle eerste uitrol in ons kantoor te Brussel, werd dit systeem ondertussen ook toegepast in onze kantoren in Antwerpen, Zellik & Waregem. Ook in alle kantoren van Delen Private Bank Nederland werd beslist om niet langer water in plastic flessen te gebruiken.

Uiteraard wordt alle afval zo veel mogelijk gesorteerd. Papier wordt opgehaald en gerecycleerd via Shred-IT. Gebruikte batterijen en printtoners worden ook ingezameld en opgehaald om te recyclen. 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.

Nieuwe initiatieven via rondetafels

Dit jaar werden er verschillende rondetafelgesprekken rond duurzaamheid met medewerkers georganiseerd. In groepen van tien tot vijftien mensen konden medewerkers zich uitspreken over het duurzaamheidsbeleid van de bank. Ze konden ook nieuwe initiatieven of voorstellen op tafel leggen. Op basis van die gesprekken werd een personeelsbevraging uitgestuurd, waar medewerkers de initiatieven konden rangschikken in orde van belangrijkheid. De resultaten worden in de loop van 2022 geanalyseerd en zullen leiden tot concrete werkpunten die het duurzaamheidsbeleid verder versterken.

3.2 Goede doelen

In 2021 kreeg de Belgische samenleving het bijzonder hard te verduren: bovenop de aanslepende coronapandemie werd het zuiden van België getroffen door zware overstromingen. Om tegemoet te komen aan de meest prangende hulp, werden verschillende hulpacties op poten gezet. Delen Private Bank doneerde een significant bedrag aan het Rode Kruis.

Noodhulp is één zaak, maar daarnaast zet de bank ook graag haar schouders onder projecten die belangrijke noden structureel mee helpen ledigen.

Delen Private Bank steunt sociale en wetenschappelijke projecten die onze samenleving op langere termijn gezonder en leefbaarder maken. Zo steunt de bank 'Opening the future' een fondsenwervingsinitiatief van de KU Leuven dat met baanbrekend wetenschappelijk onderzoek medische vraagstukken wil oplossen, o.a. op het gebied van Alzheimer, Parkinson, ALS, autisme en spierdystrofie.

Delen Private Bank startte in 2021 eveneens een ondernemingsfonds, gefaciliteerd door de Koning Boudewijnstichting. De bedoeling is om sociale organisaties en projecten financiële slagkracht te geven waardoor zij hun ambities op het vlak van goede gezondheid en kwaliteitsonderwijs kunnen waarmaken. Financieel rendement wordt niet beoogd.

De keuze viel in 2021 op CodeNPlay, een organisatie die de digitale transitie in basisscholen begeleidt. Leerkrachten laten leerlingen proeven van programmeren, robotica en digitale hulpmiddelen. Technologische vaardigheden zijn immers essentieel in deze digitale wereld, in het bijzonder op de arbeidsmarkt. Willen we alle kinderen gelijke kansen geven, dan is digitale geletterdheid een belangrijke stap, en toegang tot die nieuwe technologieën een noodzakelijke voorwaarde.

3.3 Partners in sport en cultuur

Delen Private Bank houdt van Belgische kunst en deelt die liefde graag met haar klanten. Daarom is de bank sinds meer dan 15 jaar partner van de kunst- en antiekbeurs Brafa – ook in 2021, zelfs al kon de beurs niet doorgaan vanwege de coronamaatregelen. Sterker nog, de pandemie was voor de bank een uitgelezen gelegenheid om de beproefde cultuursector een hart onder de riem te steken. Ze startte een nieuwe, meerjarige samenwerking op met het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen. Het vooraanstaande museum zal na een lange en ingrijpende renovatie haar deuren weer openen in 2022, iets waar iedere cultuurliefhebber al lang naar uitkijkt.

Ook Delen Private Bank Nederland engageert zich voor kunst en cultuur. Zo is ons bijkantoor in Nederland lid van de Rijksclub van het Rijksmuseum en sponsort ze sinds jaren de 'Opera op de Parade' in Den Bosch. Het kantoor sloot een nieuw partnerschap met This Art Fair, een dynamische kunstbeurs in Amsterdam die hedendaagse artiesten een rechtstreeks platform bij het grote publiek biedt.

4

DELEN EN HET WETTELIJKE KADER

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 waren er tal van wetgevende initiatieven en werd het wetgevende kader dat van toepassing is op onze activiteiten wederom uitgebreid. We nemen als bank de nodige maatregelen om een correcte implementatie en uitvoering van de wetgeving te verzorgen.

4.1 Rond duurzaamheid

Het bestuur van de bank is bijzonder nauw betrokken bij het duurzaamheidsbeleid binnen haar organisatie. De snelle toestroom aan wetgeving die vanuit duurzaamheidsoverwegingen geïnspireerd is, vraagt om strategische keuzes.

Zo creëerde de wetgever voor beleggingsproducten duurzaamheidsambities op drie niveaus. Deze beleggingsproducten moeten kenbaar maken of en hoe ze wensen bij te dragen aan de vooropgestelde Europese klimaatdoelstellingen. Dit past binnen het breder wetgevend kader van de Europese Commissie, de zogenaamde Green Deal. Dit wetgevende kader is in volle ontwikkeling en krijgt steeds meer praktische uitwerking doorheen onder andere de financiële sector. Ook Delen Private Bank zet de nodige stappen en onderschrijft het belang van maatschappelijk verantwoord handelen, als investeerder, als organisatie en als werkgever.

Als investeerder

Dit engagement vertaalt zich in een beleggingsaanbod dat nauw aansluit bij onze eigen verantwoorde investeringsfilosofie én bij wat onze klanten verwachten en verkiezen op het vlak van duurzaamheid. Het luik over verantwoord vermogensbeheer gaat hier in detail op in.

Als organisatie

De bank richtte sinds enkele jaren een eigen interne duurzaamheidsraad in. Dit is een vergadering die bestaat uit afgevaardigden van de verschillende afdelingen van de bank, met een ruime vertegenwoordiging van leden uit het directiecomité. De deelnemers lanceren initiatieven en werken actiepunten uit, onder aanmoediging van een actief betrokken directie. Zo krijgen initiatieven de nodige slagkracht en steun van het hoogste niveau.

Als werkgever

In haar remuneratiebeleid bevestigde de bank geen financiële stimuli te geven die ingaan tegen het duurzaamheidsprincipe, en dit in de brede zin van de organisatie. Het betrof louter een bijkomende bevestiging, in overeenstemming met de geldende wetgeving. De bank voert immers al langer een beleid om geen individuele bonussen toe te kennen.

In het komende jaar blijft de bank inzetten op een nauwgezette monitoring en implementatie van de toekomstige wetgeving inzake onder meer duurzaamheidsrapporteringen en op een verdere afstemming van onze beleggingsproducten op de duurzaamheidsvoorkeuren van onze klanten. Hier denken we bijvoorbeeld aan de Corporate Sustainability Reporting Directive

(“CSRD”). Deze richtlijn breidt het aantal ondernemingen dat binnen het toepassingsgebied valt en de rapporteringsverplichtingen verder uit.

4.2 Rond fiscaliteit

Fiscaliteit is niet alleen relevant voor onze organisatie, maar ook onze klanten. Het is onze taak om alle veranderingen in dit kader nauwgezet op te volgen en correct te implementeren.

Het team fiscalisten ziet het als een van haar hoofdtaken om samen met onze klanten op zoek te gaan naar fiscaal correcte oplossingen die de tand des tijds kunnen doorstaan. Daarbij behoudt de bank haar voorzichtige beleid en raadt complexe structuren en fiscale spitstechnologie zonder meer af. Dankzij Family Services, het digitale archief en de digitale handtekening helpt de bank de klant zijn totale vermogen zo veel mogelijk te documenteren en in kaart te brengen.

Ook in de toekomst houden wij vast aan deze pragmatische en correcte aanpak. Wij gaan ervan uit dat de verschillende overheden op zoek zullen gaan naar bijkomende inkomsten, nu de coronacrisis een enorm gat geslagen heeft in de overheidsfinanciën.

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

KPI 15 / OVERZICHT BETAALDE BEDRIJFSBELASTINGEN EN BANKENTAKSEN (IN MILJOEN EURO)

	2020	2021
Bedrijfsbelastingen	36,4	51,2
Bankentaksen	4,2	3,4
Totaal	40,7	54,7

VERMOGENSBEHEER BIJ JM FINN

Groep Delen verwierf in 2011 een meerderheidsparticipatie in het Britse JM Finn & Co (Ltd). 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 gebaseerd op de weldoordachte overtuigingen van de vermogensbeheerders eerder dan dat het procesgedreven is.

5.1 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 en van volgende generaties. Toch is de invulling van dat beheer anders. 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.

Ondanks dit belangrijke verschil, integreert JM Finn net als Delen Private Bank duurzaamheidsstrategieën in haar investeringsbeslissingen:

- JM Finn integreert ESG-criteria in haar beslissingsproces om al dan niet te investeren in een bepaald bedrijf. Zij is een partnerschap aangegaan met Sustainalytics, de dataleverancier van ESG-gerelateerde informatie. 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.
- Daarnaast treedt JM Finn in contact met de bedrijven waarin ze investeert. Het is de ambitie van JM Finn om in 2022 een volledige engagementprocedure te ontwikkelen, naar analogie met Delen Private Bank.

5.2 JM Finn en haar klanten

JM Finn organiseerde in 2021 een klantentevredenheidsenquête, net zoals Delen Private Bank. Hierbij behaalde ze een NPS score van +71 (2019: +70), wat een significant hogere score is dan het sectorgemiddelde. Deze score bevestigt de goede reputatie van JM Finn en onderlijnt de uitmuntende service die zij aanbiedt aan haar klanten. Uit de enquête bleek dat de persoonlijke service een van de belangrijkste drijvers is van de klantentevredenheid.

5.3 JM Finn en haar medewerkers

Welzijn

Doorheen 2021 werd er opnieuw sterk gefocust op het welzijn van het personeel, in de eerste plaats door de nadruk te leggen op de communicatie tussen de verschillende teams en departementen. Bovendien laat JM Finn zijn personeel de nodige flexibiliteit toe qua thuiswerk. Hoe dan ook, JM Finn beseft als geen ander dat de beste oplossingen en ideeën ontstaan wanneer er persoonlijk contact is tussen de werknemers. Het kantoor blijft nog steeds de voornaamste plek om werkzaamheden uit te voeren. JM Finn organiseerde bovendien lunchsessies waar gesproken werd over mentale gezondheid. Een externe consultant gaf onder andere begeleiding

bij de geleidelijke terugkeer naar kantoor en bij andere welzijnsdomeinen. Werknemers konden in november 2021 deelnemen aan een training omtrent mentale gezondheid. Ook hier was de feedback zeer positief, en dit initiatief wordt ook verdergezet in 2022.

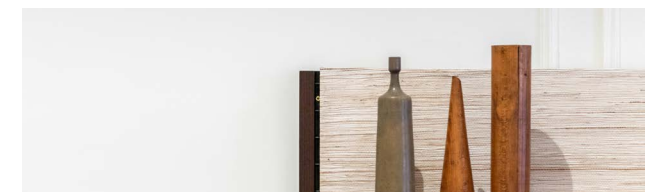
Opleiding en ontwikkeling

Werknemers van JM Finn kunnen al sinds geruime tijd hun trainingsnoden bespreken tijdens een jaarlijks gesprek. Door de pandemie was het opnieuw moeilijk om externe trainingssessies live bij te wonen, maar ondertussen zijn digitale sessies helemaal ingeburgerd. Voor de interne trainingen gebruikt JM Finn het platform Learning Management System (LMS), net zoals Delen Private Bank. Via dit systeem konden commerciële ploegen bijvoorbeeld verschillende trainingen bijwonen. Alle personeelsleden kregen ook een algemene klokkenluiderstraining mee via deze weg.

Diversiteit en inclusie

JM Finn heeft een Diversity and Inclusion Committee, met als belangrijke taak diversiteit en inclusie te promoten en ze tot deel van de bedrijfscultuur en strategische perspectieven te maken. Een sterke strategie omtrent diversiteit & inclusie, schept waarde voor JM Finn en draagt bij tot meer welzijn en betrokkenheid bij het personeel. Bovendien versterkt het de reputatie van JM Finn naar buitenstaanders toe. Het comité komt op maandelijks basis bij elkaar en zet verschillende acties en initiatieven omtrent het onderwerp op. We lichten er hieronder enkele toe:

- Er werd een partnerschap opgestart met GAIN (Girls are Investors). In de zomer van 2022 zullen twee stagiaires uit dit platform JM Finn komen vervoegen.
- Het Young Women in Work-programma wordt verdergezet in 2022. Dit programma helpt JM Finn beter te communiceren en interageren met een jong publiek aangaande carrièrekeuzes en mogelijkheden. Ook het mannelijke imago van de financiële industrie wordt aangepakt.
- Het partnerschap met Tammy Beaumont als brand ambassador voor JM Finn wordt verder gezet. Tammy is een cricketspeelster die in 2017 mee de wereldbeker heeft gewonnen. Dit partnership heeft als doel om jonge vrouwen warm te maken voor een carrière in vermogensbeheer.

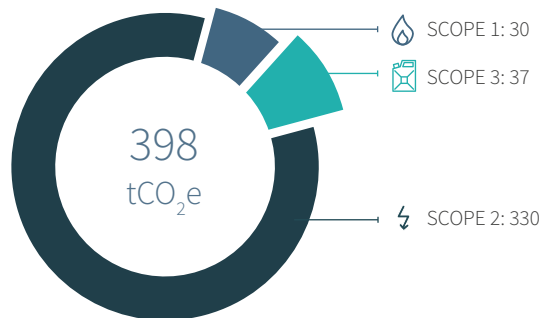


5.4 JM Finn en de lokale samenleving

Ecologische voetafdruk

Voor de exacte berekening van haar CO₂-voetafdruk, is JM Finn in 2019 een partnerschap aangegaan met Briar Associates. 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 2021 bedroeg 398 tCO₂. Rekening houdend met de omzet, bedraagt de koolstofintensiteit van JM Finn 4,15.

Uitsplitsing van de koolstofemissie (tCO₂e)



- SCOPE 1: 30
verwarming (aardgas) • koelingssystemen (airco) • wagenpark
- SCOPE 2: 330
elektriciteitsafname
- SCOPE 3: 37
zakenreizen (vliegtuig/trein) • woon-werkverkeer (indien geen bedrijfswagen) • Papierverbruik

Goede doelen

JM Finn zamelt jaarlijks geld in voor verschillende goede doelen. Ten minste een van die goede doelen komt de lokale gemeenschap in de buurt van het hoofdkantoor van JM Finn (Londen) ten goede. Om effectief het verschil te maken, streeft JM Finn ernaar elk van de gekozen goede doelen voor een periode van drie jaar te ondersteunen.

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 zijn werken kan tentoonstellen.

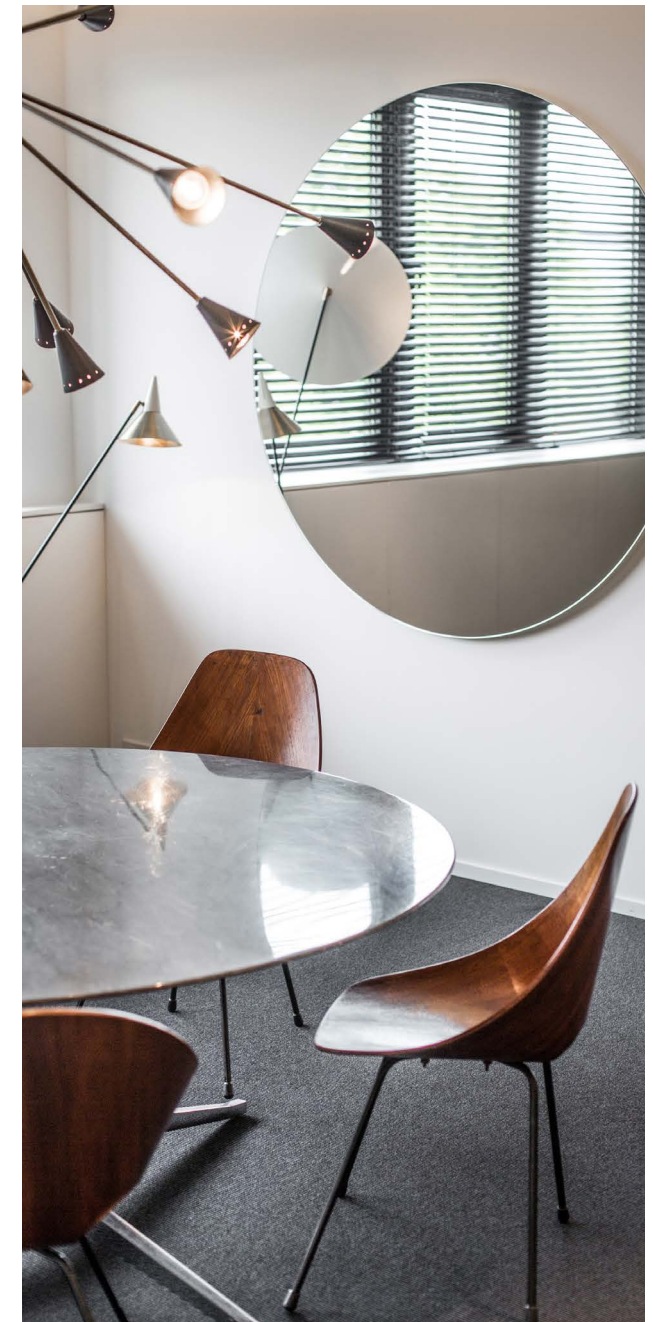
5.5 JM Finn en het regelgevende kader

Bij JM Finn staat gegevensbescherming en veiligheid hoog op de agenda. Zo zet het bedrijf in op een continue ontwikkeling van hun cyberveiligheid. De werknemers worden nauw betrokken en bewustgemaakt van de problematiek, via '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.

Binnen de dienst compliance is er bovendien een data protection officer aanwezig, die erop toeziet dat de principes van gegevensbescherming correct worden toegepast en dat deze continue aangescherpt worden. JM Finn ontving het Cyber Security Essentials + certificaat, een erkenning van hun sterke niveau van cybersecurity in heel de organisatie.

JM Finn hanteert een zeer strenge aanpak inzake fraude en witwaspraktijken. De maatregelen worden jaarlijks bekeken en waar nodig bijgesteld. Zo werden de regels en procedures betreffende antiwitwaspraktijken geüpdatet in november 2021. Bovendien voorziet JM Finn regelmatige trainingen voor het personeel omtrent de risico's van financiële misdaden.





1

Terugblik

3

2

Voorstelling van de groep

9

3

Delen en haar stakeholders

13

4

Risicobeheersing

31

Risicobeheer en de kernwaarden

32

Een verantwoordelijkheid van de hele organisatie en van elke werknemer

32

5

Bijlagen

34

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: behoudzaamheid, 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. Behoudzaamheid 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 tolerantiegrenzen 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 gereglementeerde 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. Indien – ondanks alle inspanningen – de bevoegde toezichhouders 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.

Daarom 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 interne 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 klantengegevens 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 pentesting en ethische researchers met als doel continu de kwaliteit van haar bescherming tegen cybercrime te meten en te verbeteren.

4. Stagning van de groei en motivatie binnen het bedrijf

Niet-naleving van de wetgeving of reputatieschade zouden op hun beurt kunnen bijdragen aan de stagning 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

3

2

Voorstelling van de groep

9

3

Delen en haar stakeholders

13

4

Risicobeheersing

31

5

Bijlagen

34

Materialiteitsmatrix

35

EU-taxonomie

36

GRI-index

37

SDG-index

38

De materialiteitsmatrix van de groep

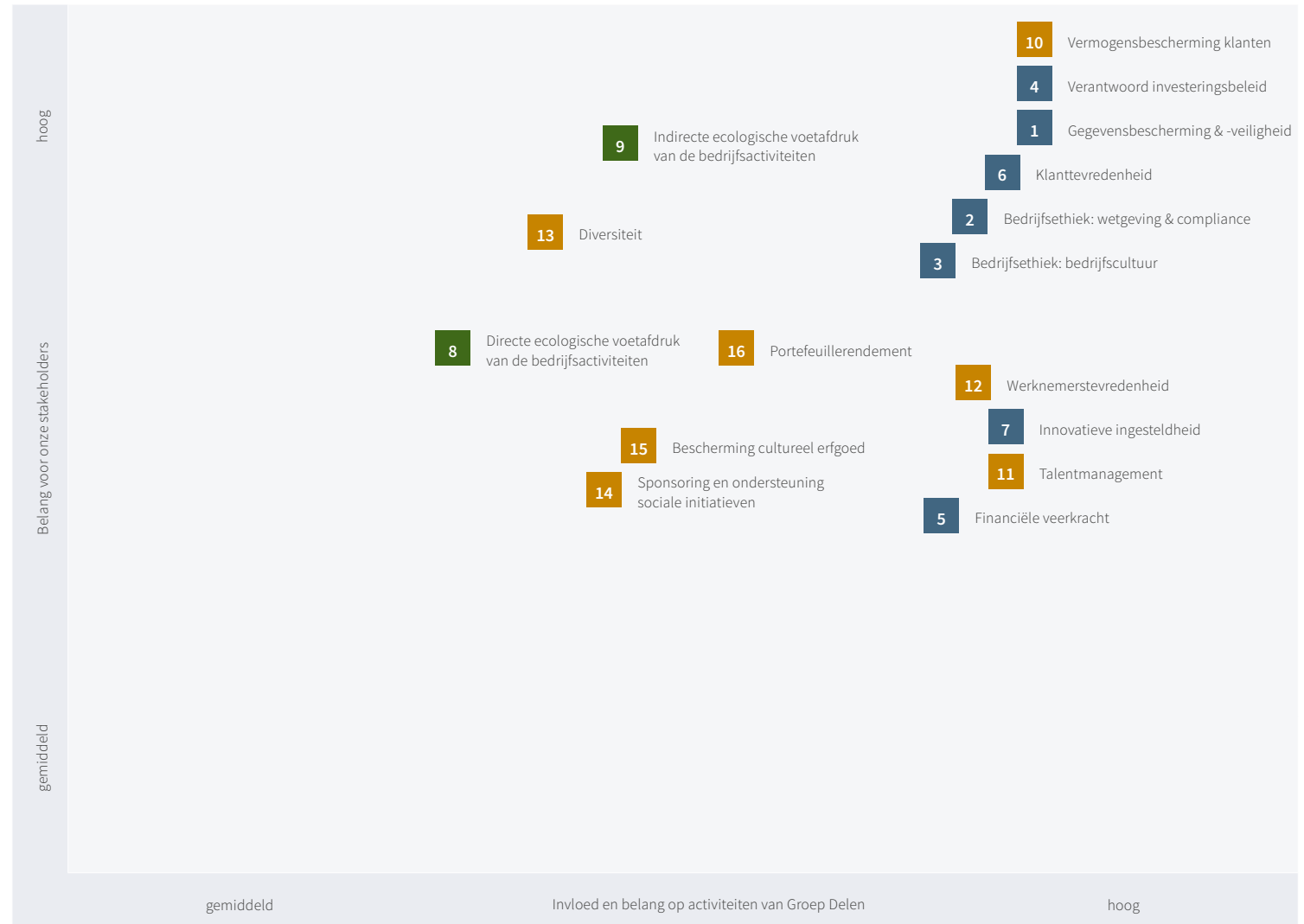
Deze materialiteitsmatrix en index geven een overzicht van de onderwerpen die in deze rapportering behandeld worden. De onderwerpen zijn onderverdeeld in de drie verschillende niet-financiële ESG-parameters (Ecologie, Sociale verantwoordelijkheid en Goed bestuur). De matrix geeft weer wat de invloed 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.

■ Goed bestuur ■ Ecologie ■ Samenleving

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	14
3	14
5	13
8	5 6 10 11 12 16
9	7
11	15
12	4 8 9
13	4 8 9
16	1 2 3



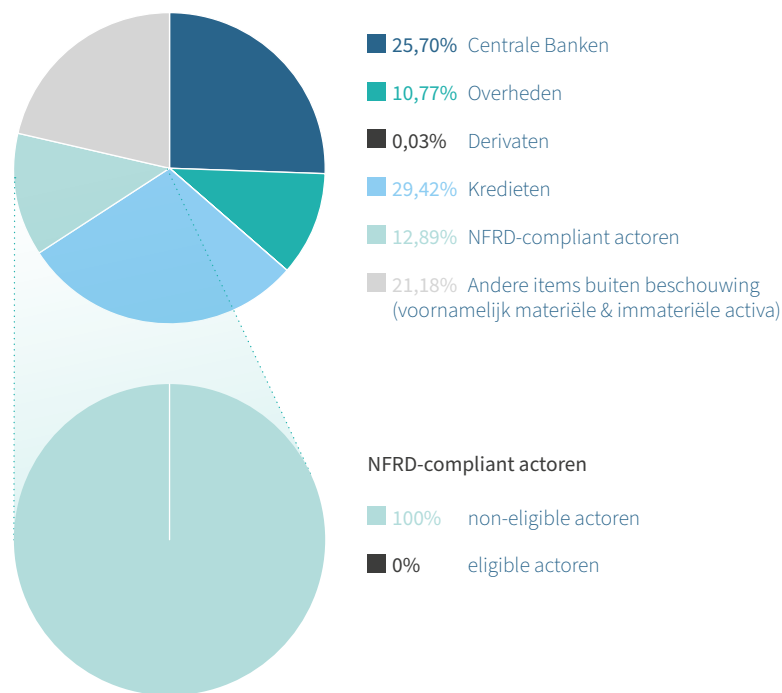
EU taxonomie

Delen Private Bank heeft sinds januari 2022 een bijkomende rapporteringsverplichting die voortvloeit uit de zogenaamde Taxonomy-verordening en haar gedelegeerde handeling. De bank dient haar activiteiten kenbaar te maken en aan te geven in welke mate deze in aanmerking komen ('Taxonomy Eligible'). Vervolgens dient aangegeven te worden of deze activiteiten in overstemming zijn met de taxonomie ('Taxonomy Aligned'). Een belangrijke opmerking hierbij is dat deze rapporteringsverplichting momenteel enkel van toepassing is op balansactiviteiten. De belangrijkste taak van Delen Private Bank, namelijk het verantwoord vermogensbeheer, is dus niet meegenomen in deze analyse.

De eerste stap bestaat erin om te bepalen welke activiteiten 'Taxonomy Eligible' zijn. De bank kijkt welke blootstellingen er bestaan van actoren die in lijn moeten zijn met NFRD (Non Financial Reporting Directive). Het overzicht wordt grafisch voorgesteld in het taartdiagram, waar het totaal aan activa op de balans van Delen Private Bank procentueel wordt opgedeeld in verschillende onderdelen. We lichten deze hieronder toe:

- Een bepaalde set van activa wordt per definitie uitgesloten uit de analyse. Het betreft blootstellingen aan centrale banken (25,7%), aan overheden en andere supranationale instellingen (10,77%) en derivaten (0,03%)
- Delen Private Bank biedt een ondersteunende kredietverlening aan (29,42%). Gezien de klanten van Delen Private Bank voornamelijk particulieren en rechtspersonen zijn, vallen ook deze kredieten buiten de strikte definitie van de EU-taxonomie. Er zijn geen klanten die onder de NFRD-wetgeving vallen. Ze worden bijgevolg buiten beschouwing gelaten.
- Vervolgens zijn er nog andere bestandsdelen die niet vervat zitten in de analyse (21,18%). Het betreft hier voornamelijk materiële en immateriële activa.
- De blootstellingen aan actoren die onder de NFRD wetgeving vallen bedragen 12,89% de totale activa. Voor deze activiteiten gaat de bank na welke activiteiten 'Taxonomy Eligible' zijn. Voor Delen Private Bank betreft het echter enkel blootstellingen aan andere financiële spelers, en deze worden momenteel niet opgenomen in de EU-taxonomie. Deze categorie omvat de tegoeden die Delen Private Bank aanhoudt bij andere (groot)banken en omvat ook een positie in commercial paper van onze zusterbank Bank J. Van Breda & Co. Dit is grafisch voorgesteld in het tweede taartdiagram.

Activa Delen Private Bank



Gezien geen van onze blootstellingen aldus onder de EU-taxonomie valt, kan er ook geen verdere analyse gedaan worden om te kijken of deze blootstellingen 'Taxonomy Aligned' zijn.

Naast deze analyse dienen ook nog twee andere ratio's gerapporteerd te worden. Dit is enerzijds de grootte van de handelsportefeuille ten opzichte van het balanstotaal (0% aangezien Delen Private Bank geen handelsportefeuille heeft) en het percentage van het bedrag aan onmiddellijk opvraagbare interbankleningen ten opzichte van het balanstotaal (6,57%).

Belangrijke opmerking

Deze gerapporteerde cijfers zijn opgesteld naar best vermogen, aan de hand van de beschikbare informatie (voornamelijk bedrijfsinformatie uit Graydon) en werden verder niet geauditeerd. We benadrukken dat de hoofdactiviteit van Delen Private Bank discretionair beheer omvat, waarbij haar impact op milieu-aangelegenheden zich voornamelijk bevindt buiten haar balans. Vanuit Delen Private Bank volgen we de wetgeving nauwgezet op, aangezien de regelgeving vooropstelt dat er vanaf 2024 ook informatie gerapporteerd moet worden over de buitenbalanselementen, die wél deel uitmaken van de kerntaak van Delen Private Bank.

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 4
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	Pagina 10
102-3	Locatie van de maatschappelijke zetel	Pagina 39
102-4	Plaats waar de Delen groep actief is	Pagina 39
102-5	Aandeelhouderschap en rechtsvorm	Pagina 2
102-7	Omvang van de organisatie	Pagina 21
102-8	Informatie over werknemers	Pagina 21-22
102-12	Externe initiatieven	Pagina 27
102-13	Lidmaatschap van associaties	Pagina 27
102-14	Statement van het leidinggevend directielid	Pagina 5 – 8
102-15	Key impacts, risico's en opportuniteiten	Pagina 32-33
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsregels	Pagina 11
102-18	Beleidsstructuur	Pagina 2 en website www.delen.bank
102-20	Verantwoordelijkheid voor ecologische, milieu en economische topics op het management niveau	Pagina 12 en website www.delen.bank
102-22	Samenstelling van het hoogste bestuursorgaan en haar comités	Website www.delen.bank en het jaarverslag
102-23	Voorzitter van het hoogste bestuursorgaan m.b.t. de rapportering omtrent duurzaamheid	Website www.delen.bank
102-31	Herziening van ecologische, milieu en economische topics	Pagina 36
102-32	Rol van het hoogste bestuursorgaan m.b.t. de rapportering omtrent duurzaamheid	Website www.delen.bank
102-35	Remuneratiebeleid	Pagina 22 en website www.delen.bank
102-36	Proces voor het vaststellen van remuneratie	Pagina 40 en website www.delen.bank
102-40	Overzicht van stakeholders	Pagina 13 e.v.

GRI standaard	Titel	Referentie
102-42	Identificatie en selectie van stakeholders	Pagina 13 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 36
102-50	Rapporteringsperiode	De rapporteringsperiode betreft het boekjaar afgesloten op 31 december 2021
102-51	Datum van het meest recente rapport	Het meest recente rapport werd uitgebracht april 2021
102-52	Rapporteringscyclus	Jaarlijks
102-53	Aanspreekpunt voor vragen in verband met het rapport	info@delen.bank
102-54	Claims van rapportage in overeenstemming met de GRI principes	Pagina 2
102-55	GRI content index	Pagina 37
102-56	Externe assurance van het rapport	EY
201	Economische prestaties 2021	
201-1	Bijdrage economische waardecreatie en verdeling	Pagina 10 en financieel jaarverslag
205	Anti-corruptie 2021	
205-1	Anti-corruptie assessment	Pagina 32
401	Tewerkstelling 2021	
GRI 401-1	Nieuwe tewerkstelling en turnover	Pagina 21
404	Training en opleiding 2021	
404-1	Training per werknemer	Pagina 21
404-2	Verhogen van de competenties van werknemers	Pagina 21
417	Marketing en labeling	
417-1	Product en dienstverleningsinformatie	Pagina 10
419	Socio-economische compliance	
419	Socio-economische compliance	Pagina 32 - 33

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 preciaire 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 184
2020 Antwerpen
+32 (0)3 244 55 66

Antwerpen – Noord
Augustijnslei 52/A101
2930 Brasschaat
+32 (0)3 244 57 50

Brussel
Tervurenlaan 72
1040 Brussel
+32 (0)2 511 84 10

Gent
Coupure Rechts 102
9000 Gent
+32 (0)9 210 47 60

Hasselt
Thonissenlaan 11
3500 Hasselt
+32 (0)11 71 10 10

Kempen
Nijverheidsstraat 13
2260 Westerlo
+32 (0)14 27 90 00

Knokke
Elizabetlaan 92
8300 Knokke
+32 (0)50 23 05 85

Luik
Boulevard d'Avroy 4
4000 Luik
+32 (0)4 232 28 11

Leuven
Bondgenotenlaan 140
3000 Leuven
+32 (0)16 29 89 89

Namen
Chaussée de Liège 654C
5100 Jambes
+32 (0)81 32 62 62

Roeselare
Kwadestraat 151b/51
8800 Roeselare
+32 (0)51 24 16 16

Waregem
Zuiderlaan 11 bus 21
8790 Waregem
+32 (0)56 24 20 50

Waterloo
Drève Richelle 167
1410 Waterloo
+32 (0)2 741 28 00

West - Brabant
Zuiderlaan 91
1731 Zellik
+32 (0)2 741 29 50

Onze kantoren in Nederland

Amsterdam
Apollolaan 15
1077 AB Amsterdam
+31 20 514 16 16

's Hertogenbosch
Parade 17
5211 KL Hertogenbosch
+31 20 514 16 23

Heerenveen
Van Maasdijkstraat 20-22
8441 CM Heerenveen
+31 612 50 58 44

Neem contact op met een medewerker voor een afspraak of bezoek onze website www.delen.bank

Onze dochterondernemingen

Delen Private Bank Luxembourg
www.delen.bank

JM Finn Verenigd Koninkrijk
www.jmfinn.com