



Jaarverslag 2017



Crelan
Samen anders bankieren

Jaarverslag 2017

Groep Crelan

Woord vooraf

Samen anders bankieren

Crelan heeft in 2017 bemoedigende resultaten behaald. De nettowinst komt uit op 50 miljoen EUR. Deze resultaten hebben we gehaald in een moeilijke context met lage rentevoeten, hoge bankenheffingen en onzekere politieke en internationale vooruitzichten.

De kredieten toegekend aan de klanten zijn op groepsniveau gestegen met 1,3% tot 16,4 miljard EUR, terwijl het beheerd vermogen steeg met 0,9% tot 21,9 miljard EUR.

De exploitatiekosten en de risicokost bleven onder controle en de dekkingsgraad steeg.

Met een tier 1-kapitaalratio van 18,11 % is onze solvabiliteit bij de beste in België en in Europa.

Deze voorzichtige aanpak in ons beleid past in onze coöperatieve cultuur waarbij de constante van de resultaten onze prioriteit is. In een wereld die onophoudelijk evolueert, werken wij aan een innovatieve en duurzame bank.

Vandaag worden wij geconfronteerd met een maatschappelijke evolutie waar het consumptiepatroon grondig wijzigt, met een reglementaire evolutie zoals de komst van PSD2, GDPR,..., maar ook met een niet aflatende technologische revolutie, zoals artificiële intelligentie. Crelan grijpt deze verandering aan om de

dienstverlening voor haar klanten te verhogen en de maatschappelijke waarde te verrijken.

2017 was een jaar van grondige verandering op het vlak van governance. Luc Versele werd op 27 april 2017 Voorzitter van de Raad van Bestuur, het Directiecomité werd in sterke mate vernieuwd en er werd een nieuw groeiplan opgemaakt dat de link maakt tussen de digitale strategie en de lokale verankering via de zelfstandige agenten, de hoeksteen van onze klantenrelatie.

Crelan is de enige Belgische bank met 100% coöperatieve roots. De klant is een stuk mede-eigenaar van de bank.

Wij zijn ervan overtuigd dat onze bank een belangrijke pijler is van onze maatschappij en de verantwoordelijkheid heeft om daar een rol te spelen. Crelan bewijst haar nut door zich te engageren en te handelen in het belang van de maatschappij.

In dat kader hebben we de Crelan Foundation gelanceerd, waarmee de bank een nieuwe dimensie geeft aan haar maatschappelijk engagement. De coöperanten kunnen een aanvraag indienen voor steun aan een maatschappelijk project waar ze zelf actief in zijn. Ook de medewerkers van de bank worden actief betrokken in de Crelan Foundation via verschillende interne initiatieven.

We hebben ook onze engagementen in de land- en tuinbouwsector versterkt via steunacties, die we uitgewerkt hebben om soelaas te bieden bij sectorproblemen, menselijke moeilijkheden en heel wat crisissen. Daarnaast hebben we een plan uitgewerkt om onze dienstverlening aan ondernemingen uit te breiden.

2017 was dus een intens maar vruchtbaar jaar.

In naam van de Raad van Bestuur en van het voltallige Directiecomité hou ik er dan ook aan alle medewerkers van de hoofdzetel en de agenschappen te bedanken voor de bijzondere inspanningen die ze het voorbije jaar geleverd hebben. Graag willen wij ook oprecht onze klanten danken voor het vertrouwen in onze bank.

Samen pakken we het anders aan.

Samen gaan we voor een persoonlijke en verantwoorde aanpak.

Samen anders bankieren.

Philippe Voisin,
CEO Crelan



In een oogopslag



Directiecomité



PHILIPPE VOISIN
CEO



HEIDI CORTOIS
CIO/COO



JEAN-PAUL GRÉGOIRE
CCO



JORIS CNOCKAERT
CRO



FILIP DE CAMPENAERE
CFO

Bedanking

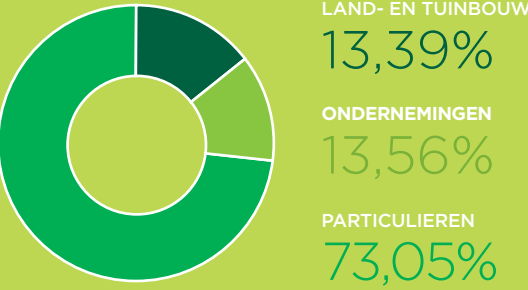
De Raad van Bestuur houdt eraan alle medewerkers te danken voor het bereikte resultaat, voor hun toewijding en de bijzondere inspanningen die zij hebben geleverd voor de verdere ontplooiing van de Groep Crelan.

Kerncijfers 2017

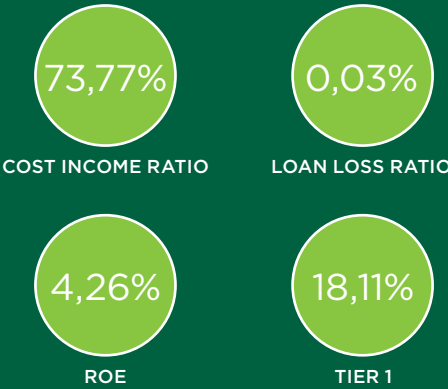
van de Groep Crelan



VERDELING KREDIETOMLOOP



RATIO'S 2017 GROEP CRELAN



GECONSOLIDEERD RESULTAAT GROEP CRELAN

(in miljoen euro)

Deposito's van het cliënteel
(incl. achtergestelde certificaten)

Kredieten aan het cliënteel (IFRS)

Leningen en vorderingen

Financiële portefeuille

Eigen vermogen
(incl. coöperatief kapitaal)

Totaal activa

Winst voor belastingen

Netto resultaat

	2016	2017	Evolutie
Deposito's van het cliënteel (incl. achtergestelde certificaten)	18.124,43	17.859,42	-1,46%
Kredieten aan het cliënteel (IFRS)	16.131,89	16.346,89	+1,33%
Leningen en vorderingen	16.506,05	16.469,10	-0,22%
Financiële portefeuille	2.141,50	1.615,87	-24,54%
Eigen vermogen (incl. coöperatief kapitaal)	1.171,96	1.177,22	+0,45%
Totaal activa	20.363,99	19.973,10	-1,92%
Winst voor belastingen	69,62	77,39	+11,16%
Netto resultaat	55,19	49,95	-9,49%

Bestuursverslag

Structuur van de Groep Crelan

Overeenkomstig artikel 239 van de Wet op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen van 25 april 2014, vormt de NV Crelan met de erkende coöperatieve Kas de CVBA CrelanCo een federatie van kredietinstellingen waarvan de NV Crelan de centrale instelling is. Er is volledige solidariteit tussen de beide entiteiten van deze federatie. Dit verklaart waarom de resultaten van de NV Crelan en de CVBA CrelanCo worden geglobaliseerd.

Het coöperatief kapitaal van de CVBA CrelanCo is in handen van bijna 283.000 coöperanten.

Het Directiecomité van de NV Crelan voert het operationeel beleid van zowel de NV Crelan als de CVBA CrelanCo.

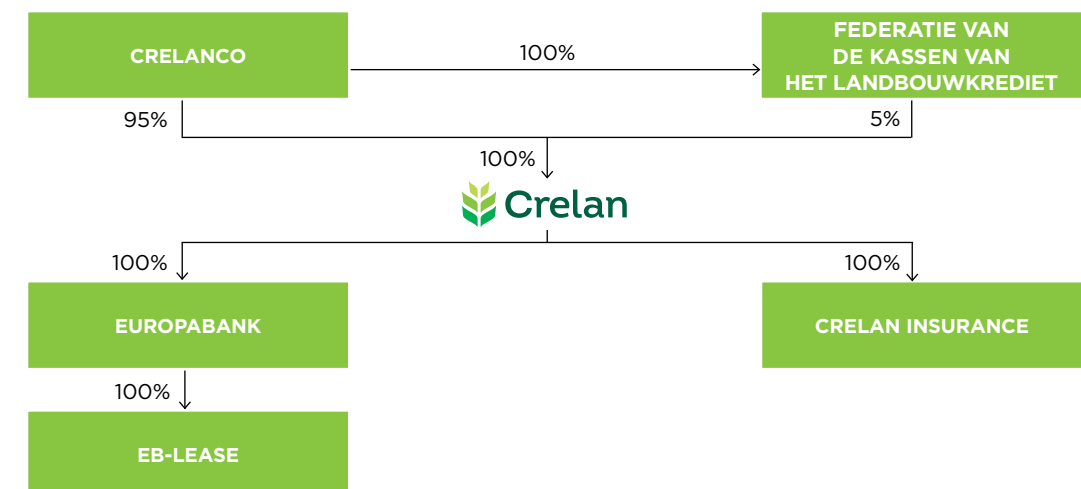
Het geheel gevormd door de NV Crelan en de CVBA CrelanCo wordt in dit verslag "Crelan" of "de Bank" genoemd, terwijl de bredere benaming "Groep Crelan" of "de Groep" verwijst naar alle entiteiten of dochterven-

nootschappen die hierna vermeld worden en die door volledige integratie in de consolidatie opgenomen zijn.

De CVBA CrelanCo bezit samen met de CVBA Federatie van de Kassen van het Landbouwkrediet - een coöperatieve vennootschap die toeziet op de coördinatie van de activiteiten van de CVBA CrelanCo en de NV Crelan - 100% van de aandelen en stemrechten in de NV Crelan. Op die manier is Crelan dus een 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering!

De rekeningen van de dochtervennootschappen van de NV Crelan, namelijk Europabank sinds 2004 en Crelan Insurance sinds 2007, en van de Federatie van de Kassen van het Landbouwkrediet zijn inbegrepen in de consolidatieperimeter van de Groep Crelan krachtens het Koninklijk Besluit van 23 september 1992 over de geconsolideerde jaarrekening van de kredietinstellingen.

Het schema hierna geeft een vereenvoudigd overzicht van de structuur van de Groep Crelan.



Aandeelhouderschap en groeistrategie

In het kader van de externe groeistrategie, vonden in de periode tot eind 2011 drie acquisities plaats. Enerzijds verrijkten deze acquisities de Groep Crelan met specifieke knowhow, anderzijds zorgden ze ervoor dat de taille van de Groep voldoende groot werd om een gezonde en winstgevende toekomst uit te bouwen.

Zo werd Crelan in 2004 voor 100% aandeelhouder van Europabank en werd in de periode 2005-2007 de overname van Keytrade Bank in verschillende fases uitgevoerd. Sinds 2007 had de Bank een participatie van 100% in Keytrade Bank en dit tot 2016.

Crelan voerde in die periode ook een diepgaande reflectie over de te volgen strategie voor haar positionering als bankverzekeraar. In maart 2007 werd in dat kader de NV Landbouwkrediet Verzekeringen - omgedoopt tot Crelan Insurance in 2013 - opgericht. Crelan Insurance is een volledige dochter van de Bank en heeft als maatschappelijk doel de verkoop van eigen verzekeringsproducten, hoofdzakelijk schuldaldoverzekeringen die verbonden zijn met verschillende kredietvormen.

In 2009 breidde de Bank haar activiteiten uit met het discretionair vermogensbeheer of de Personal & Private Banking.

Deze Personal & Private Banking paste uitstekend in de groeistrategie van de Bank. Dat gold ook voor de overname van de 5.000 Private Bankingcliënten van ex-Kaupthing Belgium, volgens een overeenkomst die

op 16 januari 2009 afgesloten werd met Kaupthing Bank Luxemburg.

In 2010 kreeg de afdeling "Ondernemingen" vorm en werd hiervoor een afzonderlijke directie gecreëerd. In 2012 werd deze afdeling geïntegreerd in de directie Kredieten. Vanuit deze afdeling wordt de dienstverlening aan ondernemingen gecentraliseerd, geoptimaliseerd en verder uitgebreid.

Diversificatie en groei vormen de rode draad doorheen de geschiedenis van de Bank, en dit resulteerde in 2010 in de ontwikkeling van Crelan Direct. Deze internetbankactiviteit maakte het mogelijk om, naast de traditionele kanalen en de bestaande Crelan Onlineservice, een aantal bankdiensten online aan te bieden. In dit opzet werden sinds september 2014 ook de smartphone- en tabletapplicatie 'Crelan Mobile App' ter beschikking van het cliënteel gesteld. In 2017 kregen deze tools een upgrade met enerzijds de lancering van MyCrelan dat op termijn Crelan Online zal vervangen en anderzijds met een totaal vernieuwde app Crelan Mobile met tal van extra functionaliteiten (Crelan Sign, QR code, Zoomit).

In 2011 werden de aandelen van Centea die voor 99,5% in handen waren van KBC overgenomen door Crelan. In 2012 kwam via een openbaar uitkoopbod ook de rest van de aandelen in handen van Crelan, waardoor Crelan voor 100% eigenaar werd van Centea. Centea was een universele retailbank die werkte met een net van zelfstandige agenten. De strategie en het businessmodel van Centea leunden nauw aan

bij die van de Bank en beide entiteiten werden op 1 april 2013 gefusioneerd tot één entiteit die de naam Crelan kreeg.

In 2015 werd na een strategische reflectie de keuze gemaakt dat Crelan zich nog meer zou focussen op het coöperatieve bankmodel. Binnen deze strategische denkoefening werden de verschillende opties in verband met de toekomst van Keytrade Bank onderzocht.

De uitgangspunten hierbij waren enerzijds de focus die Crelan wilde leggen op het coöperatieve bankmodel en anderzijds een goede toekomst verzekeren voor Keytrade Bank.

Er werd geopteerd om op zoek te gaan naar een kandidaat-overnemer die garant kon staan voor de verdere groei en ontwikkeling van deze eerste volledig online bank van België. Een verkoopproces werd opgestart en vele kandidaat-kopers van verschillende nationaliteiten toonden hun interesse.

Op 27 januari 2016 ondertekenden Crelan enerzijds en het Franse Fortuneo en Crédit Mutuel Arkéa anderzijds een akkoord over de verkoop van Keytrade Bank. Na goedkeuring door de toezichthouders werd op 6 juni 2016 uiteindelijk de verkoop van Keytrade Bank gefinaliseerd.

Crelan heeft geen bijkantoren.



Luc Versele



Jean-Pierre Dubois

Corporate Governance

RADEN VAN BESTUUR EN DIRECTIECOMITÉS

Crelan NV

In 2017 wijzigde de samenstelling van het Directiecomité fundamenteel.

Op 27 april 2017 nam Philippe Voisin het voorzitterschap van het Directiecomité over van Luc Versele,

die na 13 jaar als CEO vanaf die datum Voorzitter van de Raad van Bestuur werd. Daarnaast traden 3 nieuwe Bestuurders-Directeurs toe tot het Directiecomité: Heidi Cortois als CIO en COO vanaf 1 januari 2017, Filip De Campenaere als CFO vanaf 1 maart 2017 en Joris Cnockaert als CRO vanaf 5 juli 2017.

Dit leidde tot volgend organogram:

Philippe Voisin CEO	Jean-Paul Grégoire CCO	Heidi Cortois CIO/COO	Joris Cnockaert CRO	Filip De Campenaere CFO
Danny Wailly Audit	Stephan Leyssen Commerciële Directie	Yves Danneels ICT	Philippe Eulaerts Risk Management & Permanente Controle	Philip Tortelboom Financieel Beleid
Ortwin De Vliegheer Secretariaat-Generaal	Christian Steeno Commercieel Beleid & Marketing	Jo Baetens Operations	Eugeen Dieltiëns General Compliance	Wouter Van Houtte Reporting & beheerscontrole
Isabelle D'haeninck Communication & Complaint Management	Sigrid Van Geet Crelan Insurance *	Zeger Collier Transformation Office	Anouk Bongaerts Inspectie van het Net	Patrick Vissers Kredieten
			Dirk De Coninck Legal	Luc Van de Voorde Human Resources & Facilitaire Diensten

* afzonderlijke vennootschap

De Raad van Bestuur kwam in 2017 negen keer samen.

Overeenkomstig artikel 27 van de Wet op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen van 25 april 2014 werden in de schoot en onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur een Auditcomité, Remuneratiecomité, Risicocomité en Benoemingscomité opgericht en daarnaast ook nog een Strategisch Comité, dat de strategische krijtlijnen voor de Raad van Bestuur voorbereidt.

De Raad van Bestuur van 17 november 2016 besliste om Heidi Cortois, die in de Raad van Bestuur zetelde als Onafhankelijk Bestuurder, te benoemen als Bestuurder-Lid van het Directiecomité, met ingang van 1 januari 2017. Dit met het oog op de vervanging van Patrick Lewahert die omwille van pensioengerechtigde leeftijd per 1 maart 2017 zijn mandaat als Bestuurder-Lid van het Directiecomité ter beschikking stelde.

De Raad van Bestuur van 17 november 2016 besliste om aan de Buitengewone Algemene Vergadering der Aandeelhouders Jan Annaert, professor in de Economische Wetenschappen aan de UA, voor te stellen als Onafhankelijk Bestuurder ter vervanging van Heidi Cortois.

De Buitengewone Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 19 januari 2017 keurde dit mandaat goed.

De Raad van Bestuur van 23 februari 2017 besliste

om aan de Buitengewone Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 23 februari 2017 voor te stellen om Filip De Campenaere te benoemen als Bestuurder-Lid van het Directiecomité waarin hij sinds 1 maart 2017 de functie van CFO opneemt.

De Buitengewone Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 23 februari 2017 keurde dit voorstel goed.

De Raad van Bestuur van 15 december 2016 besliste om aan de Statutaire Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 27 april 2017 voor te stellen om Luc Versele, toenmalig Voorzitter van het Directiecomité, te benoemen als Voorzitter van de Raad van Bestuur en Philippe Voisin, toenmalig Bestuurder-Lid van het Directiecomité (CRO), te benoemen als zijn opvolger als Voorzitter van het Directiecomité.

De Statutaire Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 27 april 2017 keurde deze voorstellen goed en hernieuwde tegelijk het mandaat van Philippe Voisin voor een periode van zes jaar.

De Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 27 april 2017 aanvaardde het ontslag van Fernand George die te kennen had gegeven zijn mandaat van Ondervoorzitter van de Raad van Bestuur ter beschikking te willen stellen.

Jean-Pierre Dubois, toenmalig Voorzitter van de Raad van Bestuur, nam vanaf 27 april 2017 de functie van



Foto v.l.n.r.: Luc Versele, Jean-Pierre Dubois, Philippe Voisin, Joris Cnockaert, Heidi Cortois, Filip De Campenaere, Jean-Paul Grégoire, Jan Annaert, René Bernaerdt, Ann Dieleman, Alain Diéval, Yvan Hayez, Catherine Houssa, Robert Joly, Hendrik Vandamme, Agnes Van den Berge, Clair Ysebaert. Niet op foto aanwezig: Marianne Streel, Xavier Gellynck.

Ondervoorzitter van de Raad van Bestuur over van Fernand George.

Naar aanleiding van de stopzetting van de samenwerking met Peter Venneman, Bestuurder-Lid van het Directiecomité (CCO), op 20 juni 2017, besliste de Raad van Bestuur van 22 juni 2017 om aan de Buitengewone Vergadering der Aandeelhouders van 5 juli 2017 voor te stellen om Joris Cnockaert, die al jaren actief was als Secretaris-Generaal en Directeur Juridische Zaken binnen Crelan, te benoemen als Bestuurder-Lid van het Directiecomité waarin hij sinds 5 juli 2017 de functie van CRO opneemt.

De Buitengewone Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 5 juli 2017 keurde dit voorstel goed.

Naar aanleiding van het bereiken van de leeftijdslimiet van Freddy Willockx op 2 september 2017, besliste de Raad van Bestuur van 22 juni 2017 om aan de Buitengewone Vergadering der Aandeelhouders van 5 juli 2017 Agnes Van den Berge, econoom die gedurende haar ganse actieve carrière werkzaam was in verschillende leidinggevende functies binnen de Nationale Bank van België, voor te stellen als Onafhankelijk Bestuurder ter vervanging van Freddy Willockx vanaf het bereiken van de leeftijdslimiet.

De Buitengewone Algemene Vergadering der Aandeelhouders van 5 juli 2017 keurde dit voorstel goed.

Vanuit hun kennis en ervaring en omwille van hun onafhankelijk oordeelsvermogen waarborgen de vier Onafhankelijke Bestuurders – Jan Annaert, Alain Diéval, Catherine Houssa en Agnes Van den Berge – zowel in de Raad van Bestuur alsook vanuit de diverse comités waarin zij zetelen een objectieve besluitvorming binnen de Bank en zien zij onder meer toe op de naleving van de regels inzake risicobeheersing, compliance, ethiek en goede praktijken binnen de bank.

De samenstelling van de comités die werden opgericht in de schoot van de Raad van Bestuur overeenkomstig artikel 27 van de Wet op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen van 25 april 2014, is op 31 december 2017 als volgt:

Auditcomité

- Agnes Van den Berge*
 - Jean-Pierre Dubois
 - Catherine Houssa
- Voorzitter – Onafhankelijk Bestuurder

Bestuurder

Onafhankelijk Bestuurder

* sinds 3 september 2017

Het Auditcomité kwam zeven keer samen in 2017.
Daarnaast vonden ook twee gezamenlijke vergaderingen van het Audit- en Risicocomité plaats.

Remuneratiecomité

- Alain Diéval
 - Jan Annaert*
 - Robert Joly
 - Clair Ysebaert
- Voorzitter – Onafhankelijk Bestuurder

Onafhankelijk Bestuurder

Bestuurder

Bestuurder

* sinds 27 november 2017

Het Remuneratiecomité kwam vijf keer samen in 2017.

Risicocomité

- Alain Diéval
 - Jan Annaert *
 - Xavier Gellynck
 - Robert Joly
- Voorzitter – Onafhankelijk Bestuurder

Onafhankelijk Bestuurder

Bestuurder

Bestuurder

* sinds 19 januari 2017

Het Risicocomité kwam zeven keer samen in 2017.

Benoemingscomité

- Luc Versele
 - Jean-Pierre Dubois
 - Yvan Hayez
 - Hendrik Vandamme
 - Agnes Van den Berge*
- Voorzitter

Bestuurder

Bestuurder

Bestuurder

Onafhankelijk Bestuurder

* sinds 3 september 2017

Het Benoemingscomité kwam zeven keer samen in 2017.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur en de Voorzitter van het Directiecomité kunnen worden uitgenodigd op de vergaderingen van de diverse comités waar ze geen deel van uitmaken.

Overeenkomstig artikel 62 §2 van de Wet op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen en het overeenkomstig reglement van de Nationale Bank van België is de Bank verplicht de externe functies buiten de Groep Crelan uitgeoefend door haar Bestuurders en effectieve leiders openbaar te maken.

De Bank voldoet aan deze verplichting via een publicatie op de website van Crelan (www.crelan.be).

Crelan Insurance

De Raad van Bestuur kwam vier keer samen in 2017.

In navolging van de vermelde wijzigingen binnen de NV Crelan onderging de Raad van Bestuur enkele wijzigingen. De samenstelling op 31 december 2017 is als volgt:

Voorzitter:

- Philippe Voisin*

Bestuurders:

- Jean-Pierre Dubois
- Jean-Paul Grégoire**
- Sigrid Van Geet
- Luc Versele

* sinds 11 april 2017

** sinds 26 oktober 2017

Ook het Directiecomité onderging de nodige wijzigingen. De samenstelling op 31 december 2017 is als volgt:

Voorzitter:

- Jean-Paul Grégoire*

Leden:

- Joris Cnockaert**
- Heidi Cortois**
- Filip De Campenaere**
- Sigrid Van Geet

* sinds 17 juli 2017

** sinds 26 oktober 2017

Europabank

De Raad van Bestuur kwam zeven keer samen in 2017.

In navolging van de vermelde wijzigingen bij de NV Crelan werd de Raad van Bestuur in de loop van 2017 uitgebreid en is nu samengesteld uit twaalf leden waaronder zes leden als vertegenwoordiger van de hoofdaandeelhouder, vier leden van het Directiecomité en twee Onafhankelijke Bestuurders.

Luc Versele werd als Voorzitter van de Raad van Bestuur opgevolgd door Philippe Voisin, Voorzitter van het Directiecomité van Crelan NV. Er werd ook afscheid genomen van Fernand George, die zijn mandaat ter beschikking stelde.

De samenstelling van de Raad van Bestuur op 31 december 2017 is als volgt:

Voorzitter:

- Philippe Voisin

Bestuurders:

- Jan Annaert
(onafhankelijk bestuurder)
- Gérald Bogaert
(lid Directiecomité)
- Marc Claus
(lid Directiecomité)
- Joris Cnockaert
- Filip De Campenaere
- Luc De Wilde
(lid Directiecomité)
- Jean-Pierre Dubois
- Hendrik Vandamme
- Mevrouw Agnes Van den Berge
(onafhankelijk bestuurder)
- Rudi Vanlangendyck
(Voorzitter Directiecomité)
- Luc Versele

COMMISSARIS

Aangezien het mandaat van Deloitte ten einde kwam in 2017 besliste de Statutaire Algemene Vergadering van 27 april 2017 om de erkende revisorenvennootschap EY te benoemen tot commissaris en dit voor een periode van 3 jaar. EY wordt hierbij vertegenwoordigd door Jean-François Hubin.

De geconsolideerde rekeningen van de Groep Crelan worden bijgevolg gecontroleerd door EY.

STATUTAIRE WIJZIGINGEN

De statuten van de NV Crelan werden voor het laatst gewijzigd op 10 juni 2014, dit ingevolge de stopzetting van de aandeelhoudersovereenkomst en de ondertekening van de kaderovereenkomst tot aandelenoverdracht tussen de Belgische en de Franse aandeelhouders. De artikelen werden op dat moment ook aangepast met de verwijzingen naar de Wet op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen van 25 april 2014.

De statuten werden nadien niet meer gewijzigd.

DEUGDELIJK BESTUUR

Overeenkomstig de Circulaire van de Nationale Bank van België van 20 december 2011 over de evaluatie van de interne controle evalueerde het management van de Bank zijn systeem van interne controle en voerde de Bank een permanente tweede- en derde-lijnscontrole in.

Het ‘Verslag van de effectieve leiding inzake de beoordeling van de interne controle’ is vanaf 2016 gebaseerd op de gedetailleerde risicocartografie van de processen van de Bank.

Het ‘Verslag van de effectieve leiding betreffende de beoordeling van de interne controle’ werd in maart 2017 overgemaakt aan de Nationale Bank van België.

BELONINGSBELEID

Binnen de Raad van Bestuur is een Remuneratiecomité actief dat belast is met het overmaken van aan-

bevelingen aan de Raad van Bestuur. De voorstellen van het Comité omvatten het geldelijk statuut van de uitvoerende en niet-uitvoerende leiders van de Bank en haar filialen, alsook het geldelijk statuut van de personen die verantwoordelijk zijn voor de onafhankelijke controlefuncties, dit zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de Algemene Vergadering der Aandeelhouders.

Het Remuneratiecomité houdt bij zijn aanbevelingen rekening met de langetermijnbelangen van de aandeelhouders, investeerders en andere belanghebbenden van de Bank alsook met het algemeen belang.

Het Remuneratiecomité is zodanig samengesteld dat het een gedegen en onafhankelijk oordeel kan geven over het verloningsbeleid en de prikkels die daarvan uitgaan voor de risicobeheersing, de eigenvermogensbehoeften en de liquiditeitspositie.

Het Remuneratiecomité komt minstens eenmaal per jaar samen, en meer indien nodig, op vraag van de Voorzitter van dit comité, van een lid van het Remuneratiecomité, van de Voorzitter van het Directiecomité van de Bank of de Voorzitter van de Raad van Bestuur, na overleg met de Voorzitter van het Remuneratiecomité.

De vergoeding van de leden van het Directiecomité is samengesteld uit een vaste basisvergoeding en een variabele component. Voor het variabele gedeelte stelt het Remuneratiecomité elk jaar een bedrag voor in functie van het economisch resultaat van de Bank. Dit bedrag mag behoudens uitzonderlijke omstandig-

heden en met uitdrukkelijke beslissing door de Raad van Bestuur op voorstel van het Remuneratiecomité niet meer dan 30% van de basisvergoeding bedragen.

De ontslagvergoedingen worden berekend op basis van de basisvergoeding, exclusief variabel gedeelte en zijn beperkt tot maximaal achttien maanden vergoeding. In geval van overname of fusie kan die vergoeding hoger zijn. Indien de vergoeding hoger is dan twaalf maanden of op gemotiveerd advies van het Remuneratiecomité hoger is dan achttien maanden, dan dient de Algemene Vergadering der Aandeelhouders hier vooraf haar goedkeuring voor te geven.

De niet-uitvoerende bestuurders hebben recht op een forfaitaire vergoeding.

In 2017 bedroeg de totale vergoeding van de bestuurders van Crelan 3,9 miljoen EUR.

De totale vergoeding van de bestuurders van de Groep Crelan bedroeg 5,4 miljoen EUR.

Interne Audit oefent jaarlijks toezicht uit op de correcte toepassing van dit beloningsbeleid en rapporteert hierover aan het Remuneratiecomité.

Markante feiten in de verschillende entiteiten

CRELAN

Klanten en Coöperanten

Eind 2017 had de bank 282.873 coöperanten die hiermee elk een stukje eigenaar van Crelan zijn. Dit betekende een lichte daling van 2,48% van het aantal tegenover eind 2016.

Eind 2017 telden we 769.051 klanten die bij Crelan effectief titularis zijn van minstens één product (krediet, rekening, belegging,...).

Omloop

De klantendeposito's bereikten een totaal van 16,6 miljard EUR (tegenover 16,8 miljard EUR eind 2016) en hielden op die manier globaal goed stand ondanks de historisch lage rentestand.

De saldi op de spaar- en zichtrekeningen namen met respectievelijk 3,8% en 9,7% toe.

De uitstaande volumes op kasbons, termijnrekeningen en achtergestelde certificaten namen daarentegen met 33,6% af. Het algemeen lage renteklimaat had voor gevolg dat klanten sneller de stap zetten naar buitenbalansbeleggingsproducten of minder bereid bleken om gelden voor langere periodes vast te leggen en opteerden voor kortetermijnoplossingen

De omloop buitenbalansbeleggingen steeg tot ruim 5,4 miljard EUR.

Langs kredietzijde nam de globale omloop met 2,1% toe, voornamelijk dankzij een toename in het segment Particulieren (+2,6%) en KMOZ (Kleine en Middelgrote Ondernemingen & Zelfstandigen) (+3,0%), terwijl

de kredietomloop in het landbouwsegment quasi stabiliseerde (-0,2%).

Productie

Voor de buitenbalansbeleggingsproducten merkten we een duidelijke toename van de vraag naar doorlopende fondsen ten nadele van de gestructureerde producten. Tegenover 2016 nam de fondsenproductie met 52,9% (755,3 miljoen EUR) toe, terwijl de productie gestructureerde producten met 21,6% afnam (283,3 miljoen EUR).

Op vlak van kredietverlening bedroeg de productie, exclusief interne herfinancieringen, net geen 2,5 miljard EUR.

Ook in de landbouwsector ging de kredietverlening er met iets minder dan 10% op achteruit, niettegenstaande een opmerkelijke toename met 33,5% van de niet-gereguleerde leningen op afbetaling.

De toenemende focus op het segment KMOZ werd ook in 2017 onderlijnd en bevestigd in de productiecijfers.

De kredieten KMOZ bevestigden met een groei van 3,9% het sinds 2015 ingezette herstel.

Net als in landbouw noteerden we binnen het segment KMOZ een verdere toename (+5,1%) van de niet-gereguleerde leningen op afbetaling.

Naambekendheid en imago

De mediacampagnes van Crelan bleven in 2017 hoofdzakelijk gericht op de consolidatie en de versterking van de merkbekendheid.

De bank introduceerde hiervoor een nieuwe reclamespot, die in een aangepaste vorm ook de kern uitmaakte van onze digitale merkcampagnes. In al deze boodschappen werden de 4 basiswaarden van het merk - verantwoord, respectvol, verbonden, persoonlijk - omgezet naar bancaire competenties die tekennend zijn voor Crelan en onze agenten.

De sponsoring van programma's op de publieke omroepen was een van de andere instrumenten die werden ingezet om de naambekendheid van Crelan te bevorderen.

Boodschappen over de eigenheid en de producten van Crelan werden in 2017 ook veelvuldig verspreid via campagnes op de sociale media.

Zo gebruikten we o.a. onze sportsponsoring om de bancaire waarden van Crelan extra te versterken. De berichten en filmpjes met Wout van Aert of de Borlées werden dan ook veelvuldig bekeken, gelijkt en gedeeld op Facebook en Twitter.

Ter illustratie: het filmpje waarin Wout van Aert zich verkleedde als oude man om enkele jonge veldrijders te verrassen, haalde een bereik van meer dan 1 miljoen mensen op Facebook. Al deze media-initiatieven leidden tot een nationale naambekendheid van ruim 60%.

Synergieën

De gerealiseerde commerciële synergieën tussen de verschillende entiteiten van de Groep Crelan van de afgelopen jaren werden voortgezet.

De Crelan-agenten commercialiseren niet alleen leasings, maar sinds 2017 ook rentings van Europabank en verwijzen klanten met specifieke financieringsnoden door naar Europabank. De kantoren van Europabank verkopen op hun beurt woonkredieten van Crelan.

Europabank treedt ook op als centraal punt voor het binnenlands betaalverkeer.

In 2017 intensifieerde Crelan ook de verkoop van de betaaloplossingen via terminals die Europabank aanbiedt.

Sinds 2007 verkoopt Crelan Insurance haar financiële verzekeringsproducten (schuldsaldo- en financieringssaldoverzekerings) via het agentennet van Crelan. De financieringssaldoverzekerings wordt eveneens door Europabank gecommercialiseerd.

In het kader van een financieel groepsbeleid besteden de entiteiten van de Groep Crelan de frontoffice voor het beheer van hun financiële portefeuille uit aan Crelan.

Partnerships

In het kader van het eind 2016 afgesloten samenwerkingsakkoord verruimde Fidea (met wie de bank al langer een samenwerking had op vlak van schadeverzekeringen) begin 2017 haar activiteiten met spaar- en beleggingsverzekeringen (Tak 21 en 23).

De samenwerking met Econopolis Wealth Management, de beheersvennootschap rond Geert Noels,



Crelan
FOUNDATION

Reikt
de hand
naar uw
projecten

werd sterk uitgebreid. Binnen Crelan Fund, waarvoor Econopolis Wealth Management het beheer van de beleggingsportefeuille waarneemt, werden twee nieuwe compartimenten opgericht (“Sustainable” en “Global Equity DBI-RDT”). De inschrijvingen op de bestaande compartimenten van Crelan Fund (EconoFuture, EconoStocks en EconoNext) verdriedvoudigden tegenover 2016.

Ook de nauwe samenwerking met Amundi werd verdergezet. Crelan commercialiseert een uitgebreide selectie aan Amundi-fondsen en fondsen beheerd door dochterondernemingen van Amundi. Zo werd het gamma in 2017 uitgebreid met een aantal fondsen van KBI GI (Kleinwort Benson Investors Global Investors) en met het fonds CPR-Global Disruptive Opportunities van CPR-Invest.

Binnen de bevek Crelan Invest, waar Amundi instaat voor het beheer van de beleggingsportefeuille, werd één nieuw compartiment gelanceerd: “Lock In July” en werden de voorbereidingen gestart voor de lancering van 3 profielfondsen in 2018.

Op het vlak van gestructureerde producten werkt Crelan samen met een aantal bevoorrechte partners, namelijk BNP Paribas, Crédit Suisse, Société Générale, Natixis en CACIB. In 2017 werd er in deze gestructureerde producten een productie van meer dan 283 miljoen EUR gerealiseerd.

Eind 2015 werden er 3 pensioenspaarfondsen opgericht onder de naam Crelan Pension Fund, die als feeder fungeren van de pensioenspaarfondsen van BNP Paribas. Eind 2017 bedroeg de omloop in de 3 com-

partimenten van Crelan Pension Fund reeds meer dan 258 miljoen EUR.

Voor de Private Banking-activiteit bestaat een samenwerking met Crédit Agricole Luxembourg.

CRELAN INSURANCE

Crelan Insurance biedt levensverzekeringsproducten aan, verbonden aan de kredieten van Crelan. Het betreft schuldsaldo- en financieringssaldoverzekeringen en tijdelijke verzekeringen overlijden met constant kapitaal.

Rekening houdend met de gedaalde productie woonkredieten gaf 2017 toch opnieuw een goed resultaat voor Crelan Insurance.

Er werden het voorbije jaar 11.857 schuldsaldoverzekeringen en 6.725 financieringssaldoverzekeringen onderschreven. De productie was wel beduidend lager dan deze van 2016, te wijten aan een lagere productie van woonkredieten via de Crelan-agentschappen.

Het Tandem-product, een niet-fiscale schuldsaldoverzekering op twee hoofden, nam 27,9% van de productie schuldsaldoverzekeringen voor zijn rekening. Dit aandeel blijft aldus stabiel.

1.571 financieringssaldoverzekeringen (waarvan 30% op 2 hoofden) werden afgesloten via het verkoopnet van Crelan, de overige 5.154 via Europabank.

Ondanks het lagere aantal nieuwe zaken steeg het incasso 2017 naar 26,7 miljoen EUR of 7,8% hoger dan in 2016.

Crelan Insurance sloot het jaar 2017 af met een positief resultaat (Be-Gaap) van 4,5 miljoen EUR, 25% hoger dan in 2016.

EUROPABANK

Net zoals 2016 was 2017 een uitstekend jaar voor Europabank.

In 2017 werd elf keer een recordmaandproductie gerealiseerd. De totale kredietproductie in 2017 bedraagt 398 miljoen EUR. Hiermee werd het productie-record van 2016 verbroken. De totale kredietomloop steeg met 7,6%.

De deposito's van cliënten groeiden aan met 0,8%.

De omzet in de kaarttransacties steeg met 21,9% dankzij de vernieuwde verkoopaanpak en dit in een markt waar de concurrentie sterk is toegenomen door de komst van buitenlandse spelers en verscherpte prijzen.

De Cost/Income Ratio over 2017 bedraagt 54,6%, wat aantoont dat de bank over een performante en solide structuur beschikt.

Dit maakt dat Europabank het jaar 2017 afsluit met een schitterend resultaat van 19,8 miljoen EUR in IFRS (en 19,1 miljoen EUR in Be-Gaap).

Het rendement op eigen vermogen blijft op een hoog niveau en bedraagt 15,3%.

Europabank telt 47 kantoren. Eind 2017 werkten 337 personeelsleden bij Europabank, gelijk gespreid over de kantoren en de hoofdzetel.

Europabank blijft inzetten op innovatie en nieuwe technologieën.

In 2017 werd het product ‘Renting’ gelanceerd. De Crelan-agenten kunnen nu ook dit product verkopen.

Leningen aangevraagd via de website worden sinds korte tijd automatisch gescoord, wat op termijn de service naar de cliënten zal verbeteren.

Diverse Europabankkantoren werden gerenoveerd volgens het nieuwe concept, wat de dienstverlening en het cliëntencontact nog verbeterde.

De website werd volledig vernieuwd en responsive gemaakt, waardoor internetbankieren via de tablet en de smartphone gebruiksvriendelijker is geworden. Dit jaar werd het vernieuwde online platform ‘eb online’ uitgerold.

Daarnaast heeft de digitalisering van het validatieproces van de facturen en procedures ervoor gezorgd dat de automatisering toeneemt en de papierberg verder afneemt.

Krachtlijnen en commercieel beleid

HUMAN RESOURCES

Op 31 december 2017 maakten 1.189 personeelsleden deel uit van de Groep Crelan, waarvan er 836 voor Crelan werken, 16 voor Crelan Insurance en 337 voor Europabank.

Als bij het loontrekkend personeel in de verschillende filialen van de Groep, de 1.795 medewerkers toegevoegd worden die onder het statuut van gedelegeerd agent of als loontrekkende medewerker van een agent in een agentschap werkzaam zijn voor Crelan, dan bedraagt het totaal aantal medewerkers voor de Groep Crelan 2.984.

Niettegenstaande een globale daling van het personeelsbestand, voornamelijk door de niet-vervanging van pensioengerechtigde medewerkers, werden in 2017 ook negentien nieuwe medewerkers verwelkomd bij Crelan, waarvan dertien met een contract van onbepaalde duur en zes met een contract van bepaalde duur.

Op vlak van het HR-beleid en concrete realisaties in 2017, lag het accent op:

- een nieuwe organisatiestructuur
- de uitwerking en implementatie van een nieuwe beloningssystematiek
- de ontwikkeling, lancering en begeleiding van opleidingsprogramma's in functie van de uitrol van nieuwe bankapplicaties
- acties in het kader van employer branding
- de voorbereiding van een employee engagement onderzoek

- de screening van de HR-practices in samenwerking met het Top Employers Institute

Een nieuwe organisatiestructuur

In functie van de uitvoering van het Strategisch Plan en de toekomstige uitdagingen voor de bank werd een nieuwe organisatiestructuur uitgerold met de volgende doelstellingen:

- de ambitieuze commerciële objectieven vervat in het Strategisch Plan zo optimaal mogelijk realiseren door het versterken van de commerciële slagkracht
- onze organisatie accurater laten groeien in functie van de maatschappelijke veranderingen en de toekomstige behoeften van de klanten op het vlak van digitalisering, efficiëntie, kwaliteit en servicegerichtheid.

Een nieuwe beloningssystematiek

In 2017 werd een nieuwe beloningssystematiek toegepast die erop gericht is om gedurende de ganse loopbaan de beloning van medewerkers op een evenwichtige manier te laten groeien in functie van hun prestaties en doorgroeipotentieel. Daarbij wordt ook een sterke focus gehouden op de marktconformiteit van de beloning.

De toepassing van deze nieuwe beloningssystematiek vindt plaats in een ruimer kader van overleg met leidinggevendenden, waarbij de aandacht zowel gaat naar de prestaties en de mogelijke perspectieven in de verdere loopbaan, als naar de actuele positione-

ring inzake beloning van de medewerker.

Opleidingsprogramma's bankapplicaties

In functie van de uitrol van nieuwe bankapplicaties werd een opleidings- en coachingstraject uitgewerkt voor de medewerkers van de agentschappen en de hoofdzetel.

Daarbij werd voor het eerst gekozen voor voorbereidende e-learningmodules in combinatie met klassikale praktijksessies. Deze 'blended learning'-methodiek zullen we in de toekomst verder blijven ondersteunen omwille van de accuraatheid, efficiëntie en flexibiliteit voor de deelnemers.

Employer branding

2017 stond ook in het teken van de uitbouw van onze employer branding.

Zo kreeg e-recruiting via social media een ruime aandacht om de bekendheid van Crelan als werkgever te verhogen en op die manier sterker te staan in een krappe arbeidsmarkt aan de aanbodzijde.

Ook de eigen medewerkers werden betrokken bij de zoektocht naar nieuw talent voor de bank. We organiseerden met succes een programma "Bring your friend to Crelan" dat de medewerkers aanmoedigde om potentiële kandidaten uit hun kennissenkring aan te brengen.

Eind 2017 lanceerde de HR-afdeling in samenwerking

met de commerciële directie zowel voor de vacatures in het agentennet als op de hoofdzetel een bijkomende rekruteringscampagne via social media. Deze campagne richtte zich tot specifieke groepen van kandidaten die nu en in de toekomst belangrijk zijn voor de verdere uitbouw van Crelan.

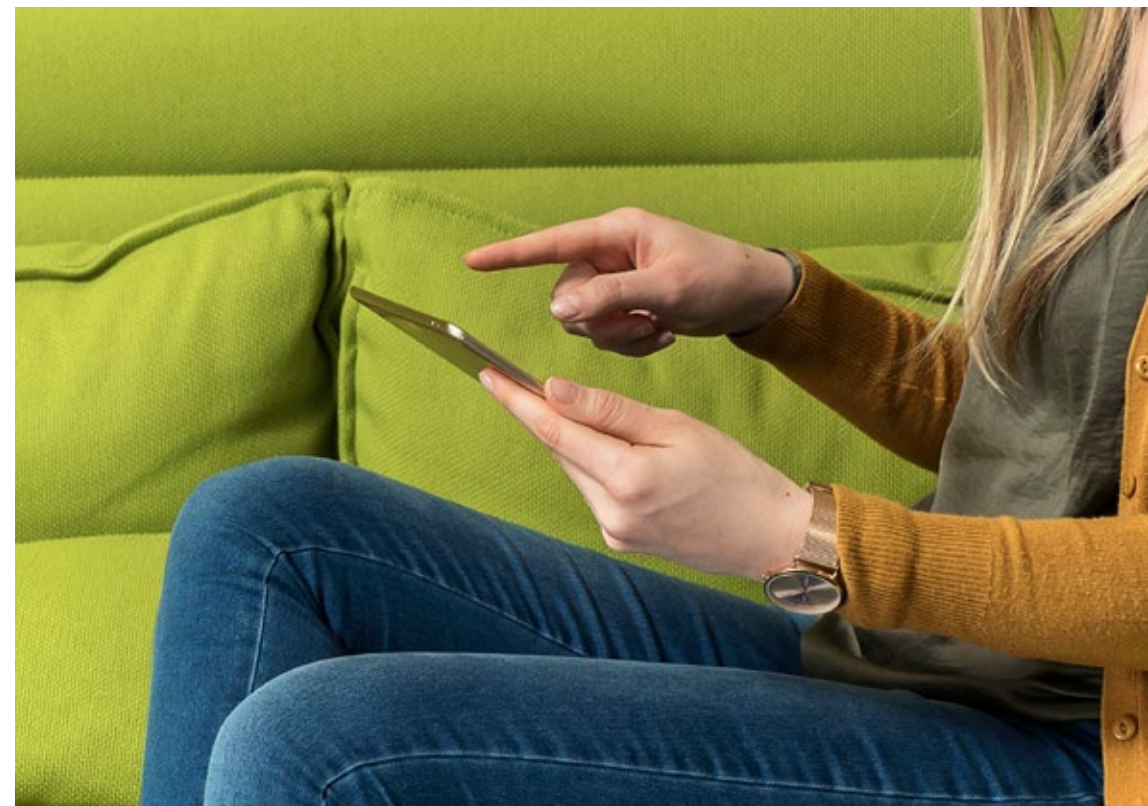
Employee engagement onderzoek

Einde 2017 werden de nodige voorbereidingen getroffen om in samenwerking met Korn Ferry Hay Group, een vooraanstaand internationaal organisatieadviesbureau, een 'employee engagement onderzoek' te lanceren.

Het onderzoek zelf gaat begin 2018 van start en geeft alle medewerkers van Crelan de gelegenheid om in een confidentieel kader rechtstreekse input te geven over wat goed loopt en wat beter of anders kan.

Dit initiatief kadert in het continu streven van het management van Crelan om verder te groeien naar een effectieve, aangename en kwaliteitsvolle organisatie waar mensen graag werken en het beste van zichzelf kunnen geven.

Het onderzoek richt zich niet alleen op de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers, maar ook naar de mate waarin Crelan haar medewerkers ondersteunt en faciliteert in hun engagement.



**Screening HR-practices :
Crelan ‘Top Employer 2018’**

Op basis van een kwaliteitsaudit van de HR-activiteiten in 2017 werd Crelan in februari 2018 voor het derde jaar op rij gecertificeerd voor haar uitstekende personeelsbeleid.

Het jaarlijkse internationale onderzoek van het Top Employers Institute erkent toonaangevende werkgevers wereldwijd: bedrijven die uitstekende arbeidsvoorwaarden bieden, ondersteuning geven voor de ontwikkeling van talent op alle niveaus binnen het bedrijf en ernaar streven om de arbeidsomstandigheden constant te verbeteren.

In het kader van de Top Employers procedure moeten de deelnemende bedrijven een uitgebreid onderzoeksproces doorlopen: het internationale HR Best Practices Onderzoek van het Top Employers Institute. Als waarborg voor de authenticiteit van het proces worden alle antwoorden door een onafhankelijke partij aan een audit onderworpen. Dit betekent dat de zeer goede arbeidsomstandigheden door onderzoek zijn bewezen, hetgeen Crelan een plaatsje binnen de selecte club van gecertificeerde Top Employers heeft opgeleverd.

In de sector Bank & Verzekeringen is Crelan één van de zes gecertificeerde bedrijven.

Het Top Employers Institute heeft beoordeeld wat

Crelan zijn werknemers aanbiedt op het vlak van:

- Talent Strategy
- Workforce Planning
- On-boarding
- Learning & Development
- Performance Management
- Leadership Development
- Career & Succession Management
- Compensation & Benefits
- Culture

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat Crelan de voorbije jaren vooral gegroeid is op het vlak van ‘cultuurvorming’ en vooral zeer sterke resultaten neerzet op het vlak van workforce planning en performance management.

MAATSCHAPPELIJKE PROJECTEN

**Een duurzame bank:
Samen anders bankieren.**

Crelan is een bank met een 100% coöperatieve veran- kering. Eind 2017 participeerden bijna 283.000 coö- peranten via de coöperatieve aandelen van CrelanCo CVBA in het kapitaal van de bank.

Crelan wil zich dan ook engageren tot een ander soort bankieren waarbij vier waarden centraal staan: verantwoord, verbonden, persoonlijk en respectvol.

Het zijn de waarden die elke dag opnieuw in de prak- tijk gezet worden via een correct en professioneel

advies met transparante producten en door Cre- lan-bankagenten die dicht bij de klanten staan en met hen een langetermijnrelatie opbouwen.

Maatschappelijk engagement

Als 100% Belgische coöperatieve bank wil Crelan niet enkel een financieel adviseur zijn, maar zich ook en- gageren in het Belgisch maatschappelijk leven. Dat engagement uit zich in verschillende initiatieven.

Crelan Foundation

In het najaar van 2017 hield Crelan een denkoefening over haar maatschappelijk engagement en over de manier waarop ze dit nog nadrukkelijker kan uitdragen.

Deze oefening leidde in januari 2018 tot de oprichting van Crelan Foundation.

Met Crelan Foundation richt Crelan zich specifiek tot haar coöperanten, waardoor ze deze rechtstreeks be- trekt in haar maatschappelijk engagement. Via Crelan Foundation zal Crelan jaarlijks een bedrag reserveren in functie van de winst van de bank en dit bedrag ge- bruiken om onze samenleving beter en waardevoller te maken.

Coöperanten die actief zijn in een vereniging of als vrijwilliger meewerken aan een initiatief met een rele- vante en duurzame maatschappelijke weerslag, kun- nen voor deze vereniging of dit initiatief een aanvraag voor financiële steun indienen.

Het Crelan Foundation comité zal jaarlijks een aantal

van deze initiatieven selecteren en financieel onder- steunen.

Met Crelan Foundation zal de bank actief initiatieven ondersteunen binnen de domeinen opleiding, ge- zondheid, cultuur, milieu en sport. Dit is een bewuste keuze, omdat Crelan deze domeinen ook ziet als sleu- tels die bijdragen tot een gelukkige en evenwichtige samenleving.

Daarnaast zal Crelan Foundation ook maatschappe- lijk relevante initiatieven lanceren, waarbij de mede- werkers van Crelan actief betrokken worden, zoals een actie om het strand schoon te maken of deelna- me aan een liefdadigheidsactie.

De bestaande initiatieven, zoals de samenwerking met MiiMOSA, de leerstoelen aan de universiteiten van Gent en Gembloux en de Galerie Crelan worden ook ondergebracht onder de noemer Crelan Founda- tion.

Aandacht voor de Crelan-familie

Welzijn op het werk en sociale cohesie onder de me- dewerkers vindt Crelan belangrijk. Ook in dat kader nam de bank een aantal initiatieven.

De overdracht van het voorzitterschap van het Direc- tiecomité ging niet onopgemerkt voorbij in de bank. Op dinsdag 25 april 2017 vierden collega-bankiers, vertegenwoordigers van Febelfin en de toezichthou- ders, collega-bestuurders, zakenrelaties, familie en vrienden het mooie parcours van Luc Versele tijdens



een academische zitting in de Aula van de UGent.

Op donderdag 27 april 2017 waren alle Crelan-medewerkers dan te gast op de hoofdzetel voor een feest ter ere van de afscheidnemende en de nieuwe CEO.

Aandacht voor de derde wereld Scholieren lopen stage voor Youca

Jongeren die voor één dag de schoolbanken inruilen voor een job en hun loon afstaan aan een project van geëngageerde jongeren wereldwijd: dat is het idee achter de Work for Change campagne van Youca – Youth for change and action (voorheen bekend onder de naam Zuiddag).

Crelan deed mee: acht scholieren tekenden op 19 oktober 2017 present op de hoofdzetel van Crelan in Anderlecht.

Het was een ideale gelegenheid om deze jongeren vertrouwd te maken met de financiële wereld en met Crelan in het bijzonder en tegelijkertijd bij te dragen aan een duurzame en rechtvaardige samenleving.

Een hart voor de landbouw

In 1937, bij het ontstaan van de bank, heette Crelan nog NILK (Nationaal Instituut voor de Landbouw), een overheidsinstelling met als voornaamste taak de Belgische land- en tuinbouwers via kredietverstrekking te ondersteunen.

De focus ligt vandaag minder exclusief op landbouw, maar de hechte band met de land- en tuinbouwsec-

tor is in al die jaren overeind gebleven. Ze komt tot uiting via het gespecialiseerd aanbod en de gespecialiseerde adviesverlening van Crelan voor de land- en tuinbouwers.

2017 was een jaar met contrasten voor de Belgische land- en tuinbouwsector. Voor de varkens- en melkveehouderij waren er positieve signalen en dit zeker tijdens de eerste zes maanden van het jaar.

Kenmerkend voor het eerste semester waren ook de uitzonderlijke late vrieskou en de droogte, die beide door het Rampenfonds erkend werden als landbouw-ramp. Crelan heeft zich dan ook snel gepositioneerd als duurzame partner van de land- en tuinbouwsector en specifieke maatregelen genomen. Dit sterk signaal naar de ondernemers kon de sector enorm appreciëren.

De Fipronilcrisis heeft een zeer beperkt aantal klanten van de bank geïmpacteerd. De betrokken bedrijven worden individueel opgevolgd.

Over het algemeen deed de tuinbouwsector het zeer goed. De kredietproductie van dit subsegment vertegenwoordigt een derde van de totale jaarproductie.

De tevredenheid van de Crelan-klanten in de land- en tuinbouwsector ligt met een score van 8/10 iets hoger dan het globale klantentevredenheidscijfer van 7,5/10.

Om haar engagement verder te onderstrepen onderneemt Crelan ook verschillende initiatieven in en voor de sector.

De Crelan Leerstoel aan de UGent

Sinds 2015 legt de bank met haar Crelan Leerstoel aan de UGent de nadruk op innovatie en duurzaamheid in de landbouw. Aan de faculteit bio-ingenieurswetenschappen worden talrijke wetenschappelijke onderzoeksprojecten uitgevoerd die vaak moeilijker hun weg vonden naar de praktijk.

De Crelan Leerstoel bracht daar verandering in, niet alleen door studies over innovaties te stimuleren, maar ook door te communiceren over de wetenschappelijke inzichten naar belanghebbenden en door de samenwerking tussen onderzoekers te bevorderen.

Sinds de opstart van de Crelan Leerstoel werden al heel wat studies gerealiseerd en in de praktijk omgezet. In 2017 werd in het kader van de Crelan Leerstoel onder andere gecommuniceerd over het telen van tomaten met zout water, onderzoek naar mycotoxines en schimmels en het inzetten van schimmels tegen de aanhoudende droogte op Cubaanse koffieplantages.

De Inspiring Mornings (ontbijtvergaderingen met diverse stakeholders) over een gezonde bodem, over de korte ketens en over een duurzame varkenshouderij waren eveneens gesmaakte initiatieven in 2017.

Tijdens de Crelan Leerstoeldag konden de in landbouw gespecialiseerde bankagenten in het kader van een permanente vorming dan weer kennismaken met het Agrotopia-project in Roeselare. Hier werken de UGent, Inagro (het instituut voor onderzoek en advies in de land- en tuinbouw) en de REO-Veiling samen

aan de nieuwste ontwikkelingen rond innovatieve glastuinbouw en vertical/urban farming.

Meer informatie over de Crelan Leerstoel aan de UGent is terug te vinden via <https://www.ugent.be/bw/nl/onderzoek/ugent-crelanleerstoel>.

De Crelan Leerstoel aan Gembloux Agro-Bio Tech – ULiège

Op 20 februari 2017 kondigden de faculteit Agro-bio Tech van Gembloux en Crelan de oprichting aan van de Crelan Leerstoel ter bevordering van de korte ketens. Met dit initiatief willen de faculteit en Crelan het verwerven van kennis over de korte ketens en de brede verspreiding ervan onder alle actoren stimuleren.

De korte keten biedt de land- en tuinbouwer een mogelijkheid om zijn inkomen te diversifiëren. Door een deel van zijn producten via de lokale markt te verhandelen, wordt hij immers minder afhankelijk van de macro-economische factoren. De recente initiatieven, zowel in stedelijke als landelijke gebieden, tonen het groeiend succes van deze korte ketens aan. Omwille van de lokale aanpak kunnen ze ook een positieve bijdrage leveren tot een meer efficiënte en ecologische inzet van middelen. Bovendien zijn de klanten vaak nauwer betrokken bij de bedrijfsactiviteit wat voor een betere communicatie zorgt tussen de producent en de consument.

Onze aanwezigheid op en steun aan landbouwbeurzen

Vanzelfsprekend was Crelan vertegenwoordigd op

de belangrijkste land- en tuinbouwbeurzen. Het zijn de ideale locaties om kennis te maken met de nieuwigheden in de sector, om klanten en prospecten te ontvangen en om ze de dienstverlening van de bank voor te stellen.

Crelan was in 2017 voor de 43ste keer sponsor van de landbouwbeurs van Libramont die door 212.000 bezoekers bezocht werd. Op de Crelan-stand die een nieuwe look and feel had gekregen, werden enkele duizenden klanten ontvangen, net als een aantal politieke en publieke prominenten. Medewerkers en coöperanten maakten kans om een Family Day-arrangement te winnen waarbij ze samen met hun familie nader kennis konden maken met de evoluties in de landbouwsector.

Aandacht voor jonge landbouwers

Op 9 maart 2017 vond het 'Feed the future'-jongerencongres' plaats in de Odisee Hogeschool in Sint-Niklaas; op 14 november 2017 streek het congres neer in Ciney. Het congres richt zich op jonge landbouwers in spe en biedt hen nuttige informatie en tips voor het opstarten van een landbouwbedrijf. Crelan steunt graag actief dit initiatief van Fedagrim (de Belgische Federatie van Toeleveranciers van machines, gebouwen en uitrustingen voor de Landbouw en Groenvoorzieningen) en neemt ook de organisatie en presentatie van een van de workshops voor haar rekening.

Ook voor 2018 staan er edities van dit congres op de planning, onder andere in La Reid (provincie Luik).

Aandacht voor crowdfunding

MiiMOSA is een platform voor crowdfunding dat zich uitsluitend toelegt op landbouw en voeding. MiiMOSA is oorspronkelijk ontstaan in Frankrijk en is sinds eind 2016 ook actief in België.

Dat was meteen het moment waarop Crelan een partnership is aangegaan met MiiMOSA, wat begin 2017 leidde tot een eerste gezamenlijke oproep voor nieuwe projecten. Zestien deelnemers sloegen er tijdens deze campagne in om voldoende fondsen te verzamelen.

Crelan kondigde bovendien aan dat het een 'Coup de coeur' en een bijhorende geldprijs van 500 EUR zou uitloven aan de zes deelnemers die de jury het meest konden overtuigen. Die prijsuitreiking vond plaats op 29 juli 2017 tijdens de landbouwbeurs van Libramont.

Ook in 2018 zal Crelan met MiiMOSA een gezamenlijke oproep tot projecten lanceren.

Een hart voor sport

Crelan beschouwt sport als een belangrijk onderdeel van een gezonde en evenwichtige levensstijl en als een factor van sociale cohesie die de mensen dichterbij elkaar brengt. Fairplay en teamspirit maken sport groots en het zijn dan ook waarden die Crelan graag ondersteunt.

Crelan is sinds jaar en dag actief als sponsor van een aantal sportdisciplines. De bank kiest hierbij bewust voor disciplines waar er een grote interactie bestaat

tussen de atleten en de supporters. De atleten die we sponsoren zijn professioneel met hun discipline bezig, gaan volop voor resultaat en staan tegelijkertijd dicht bij hun supporters. Het zijn waarden waar Crelan zich perfect in herkent.

2017 was trouwens ook het jaar waarin Crelan alle communicatie over de atleten die als merkambassadeurs optreden (de wielerploegen Crelan-Charles en Veranda's Willems-Crelan, basketbalclub Crelan Okapi Aalstar, de Borlée Family en de Belgian Tornados), samenbracht onder de slogan 'Tussen sporter en supporter' en hierrond succesvolle campagnes uitrolde op sociale media.

Wielrennen en veldrijden

Crelan is actief als sponsor in het wielrennen sinds 2000, toen nog onder de naam Landbouwkrediet. Voor heel wat jong aankomend talent betekende deze ploeg in al die jaren een springplank naar een mooie carrière op de weg.

Sinds 1 januari 2017 is Crelan hoofdsponsor van de nieuwe pro-continentale wielerploeg die plaats biedt aan zowel een veldritploeg (Crelan - Charles) als een wegploeg (Veranda's Willems - Crelan).

Sinds januari 2016 is Wout van Aert het speerpunt van onze ploeg. Met meerdere Belgische titels en wereldtitels in het veldrijden - opnieuw in 2018 na een schitterende overwinning in Valkenburg - heeft hij de verwachtingen meer dan ingelost. Wout van Aert heeft de ambitie om zowel in het veld als op de weg

te schitteren. Hij reed daarom bewust een aangepast programma in het veldrijden met het oog op het wegseizoen 2018.

Atletiek

Crelan heeft haar naam sinds 2011 verbonden aan de Belgische atletiek, met de sponsoring van publiekslievelingen Olivia, Jonathan, Kevin en Dylan Borlée. De bank is eveneens hoofdpartner van de Belgische atletiekliga en van de Belgian Tornados (de ploeg van de 4x400 meter heren).

Deze estafetteploeg greep in 2017 op het wereldkampioenschap atletiek in Londen net naast de bronzen medaille: net als op de Olympische Spelen in Rio een jaar eerder, strandde ons Belgisch viertal op de vierde plaats.

In december 2017 ging de Gouden Spike voor het Team van het Jaar dan ook verdiend naar de Belgian Tornados (Robin Vanderbemden, Jonathan Borlée, Dylan Borlée, Kevin Borlée, Julien Watrin en Jonathan Sacoer).

Basketbal

Sinds 2002 is Crelan sponsor van Okapi Aalstar en deze samenwerking is sindsdien enkel maar verder uitgegroeid.

Nadat Crelan al twee jaar deel uitmaakte van de 'Big 4', de 4 hoofdparters van Okapi Aalstar, besloot de bank om haar engagement verder uit te breiden en voor het seizoen 2015-2016 als enige hoofdsponsor van deze



talentvolle basketbalclub, die sindsdien als Crelan Okapi Aalstar door het leven gaat, op te treden.

Crelan Okapi Aalstar sloot het reguliere seizoen 2016-2017 mooi af als vierde maar sneuvelde te snel in de play-offs. En ook in het lopende seizoen 2017-2018 ligt de club op koers voor de play-offs.

Samen sporten

Ter ondersteuning van een gezonde levensstijl en om de sociale interactie tussen de medewerkers verder te bevorderen, organiseerde of stimuleerde Crelan ook enkele sportieve events waaraan de medewerkers konden deelnemen.

Crelan mocht in 2017 tachtig kaarsjes uitblazen. Om dat te vieren, organiseerde Crelan op 28 september 2017 de 2de editie van de Crelan Cup voetbal voor de personeelsleden.

Op 28 mei 2017 steeg de temperatuur tot dertig graden en meer, maar dat weerhield 26 sportieve medewerkers er niet van om deel te nemen aan de 20km door Brussel.

Op 16 september 2017 vierden Crelan en UGent het tweehonderdjarig bestaan van de universiteit met de Willem-I fietstocht: een parcours van 200 km tussen de universiteiten van Gent en Luik. Crelan mocht als partner en sponsor van de feestelijkheden een groep wielerveders afvaardigen, drieëntwintig kilometerers gingen op dat aanbod in.

Aandacht voor kunst en cultuur Mecenaat

Op de gelijkvloerse verdieping van de hoofdzetel in Anderlecht stelt Crelan een mooie expositieruimte ter beschikking van kunstenaars, de Galerie Crelan.

Doorheen het jaar organiseert de bank een aantal exposities. De bank zorgt niet alleen voor een mooie expositieruimte, maar ook voor het drukwerk voor de uitnodigingen en een verzorgde receptie bij de vernissage.

Op die manier biedt Crelan de kunstenaars de gelegenheid om hun werk bekend te maken bij het grote publiek. In 2017 vonden drie exposities plaats in de Galerie Crelan: 'Werken met Vang Dong' met werken van Marc Ver Elst, 'Brût' met de schilderijen van Martijn Figeys en de keramiek van Lut Vanden Broeck en als afsluiter van het jaar de expositie 'Instant' met werken van Veerle Verhoeven en van Peter Troucheau.

De bank koopt ook regelmatig een kunstwerk aan voor haar gebouwen. Op die manier komen ook de medewerkers en de klanten van de bank regelmatig in contact met kunst van eigen bodem.

Fêtes de Wallonie

In september 2017 was Crelan voor de tweede maal presenting partner van dit grootschalige evenement met gratis concerten en folklore in de Naamse binnenstad.



COMMERCEEL NET

Op 31 december 2017 telde Crelan NV 624 verkooppunten, wat er 29 minder zijn dan eind 2016.

De daling van het aantal verkooppunten in de loop van 2017 is een gevolg van het lokaal samensmelten van agentschappen met het oog op competentieverhoging en verdere specialisatie van agentschapsmedewerkers.

Zowel de evolutie inzake regelgeving als de wijzigende klantenverwachtingen - adviesverlening in plaats van uitvoeren van transacties - liggen mee aan de grondslag van deze evolutie die zich ook in de toekomst zal verderzetten.

Met uitzondering van het agentschap van de hoofdzetel in Brussel, worden alle verkooppunten van Crelan NV gerund door zelfstandige agenten.

Eind 2017 waren deze agentschappen uitgerust met 270 selfbanks, waarvan 189 met een cash-in/recycling functie en 33 cashless toestellen.

Nieuwe aansturing van het Net

In 2017 werd de organisatiestructuur aangepast.

Van een regionale commerciële werking werd overgegaan naar een nationale aanpak met een expliciete focus op de verschillende klantensegmenten waarin Crelan actief is, namelijk Retail enerzijds en Business anderzijds.

In de doelgroep Business onderscheiden we de doelgroep 'Agri & Food' en de doelgroep 'KMOZ' (zelfstandigen, vrije beroepen en KMO's).

De nationale aansturing van elk van deze klantensegmenten wordt geleid door een commercieel directeur.

Elke commerciële directie wordt voor haar klantensegment ondersteund door een team van experts op vlak van verzekeringen enerzijds en vermogen anderzijds. De overige ondersteunende diensten worden verstrekt vanuit een centrale organisatiestructuur.

Agentschappen worden competentiecentra voor Businessklanten

Crelan wil zoveel mogelijk competenties zo dicht mogelijk bij haar klanten blijven ontwikkelen, wat het uitgebreide netwerk van Crelan-agentschappen verklaart.

Voor de businessklanten (Agri & Food en KMOZ) werkt Crelan met lokale agentschappen die een dubbele rol vervullen, namelijk competentiecentra voor lokale klanten, maar ook in ondersteuning van de omliggende agentschappen die minder expertise hebben ontwikkeld in dit Business-segment. Klanten kunnen uiteraard ook blijvend terecht in hun vertrouwde agentschap. Het agentschap zal dan in functie van de behoefte van de klant contact leggen met het nabij gelegen competentiecentra.

Naar aanleiding van het Zomerakkoord informeerde Crelan deze agenten over de belangrijke fiscale implicaties voor ondernemingen en zelfstandigen. In oktober

werden dan regionale meetings georganiseerd waarin de bancaire opportuniteiten van dit akkoord toegelicht werden, namelijk de nieuwe mogelijkheid van pensioenopbouw voor zelfstandigen, de DBI (Definitief Belaste Inkomsten) Bevek voor ondernemingen en de verhoogde noodzaak van voorafbetalingen. Tijdens de 'Maand van de Ondernemer' ten slotte nodigden de gespecialiseerde agenten hun professionele klanten uit om in gefundeerde adviesgesprekken deze opportuniteiten aan te kaarten.

In de nabije toekomst zullen deze competentiecentra ook visueel zichtbaar zijn voor de klanten en prospecten via een extern aangebracht 'label'.

IT-ONTWIKKELINGEN

Aangepaste ICT-strategie

Ter uitvoering van de beslissing genomen in 2015, werd in 2017 overgestapt van de Thaler-toepassingen (gebruikt sinds 2004) naar een meer recente versie van het Sopra banking platform.

De migratie naar dit nieuwe beheerplatform werd in maart 2017 opgestart met de oplevering van een nieuw Core-banking-platform en een migratie vanuit de oude ICT-omgeving.

Parallel aan deze migratie en de ermee gepaard gaande functionele aanpassingen, werden bijkomend inspanningen geleverd om alle gewijzigde processen binnen de context van de financiële rekeningen en betalingen te stroomlijnen.

Dit was een immens project. Om de dienstverlening kwalitatief te blijven garanderen, heeft de bank midden 2017 beslist om in eerste instantie prioriteit te geven aan het stabiliseren van de uitgevoerde uitrol en om de verdere uitrol van de Sopra-oplossing on hold te plaatsen.

Deze pauze liet tevens toe om de volgende geplande fasen van het in 2015 uitgestippelde strategisch ICT-plan, waarbij de bestaande front-toepassingen voor kantoren worden aangepast, te optimaliseren. Daarbij wordt rekening gehouden met de technologische evoluties op de markt enerzijds en de wijzigende klantennoden anderzijds.

Het aangepaste plan werd in de herfst van 2017 door de Raad Van Bestuur goedgekeurd en garandeert dat de commerciële ambities van Crelan op langere termijn zullen ondersteund worden door een aangepaste ICT-infrastructuur.

Oprichting Transformation Office

Om de vele projecten binnen Crelan te stroomlijnen en te prioriteren en om te garanderen dat de ICT- en businessprojecten op elkaar afgestemd zijn, werd in 2017 het Transformation Office opgericht. Deze nieuwe afdeling rapporteert rechtstreeks aan de CIO/COO.

Het Transformation Office wil de projectinitiatie op een professionele manier laten verlopen. De verantwoordelijkheid van de business-departementen bij projecten, hierin ondersteund door het Transforma-

tion Office, wordt immers verhoogd door het invoeren van verplichte vaste stappen: problem statement, business case, project charter.

Na elk van deze stappen is er een formele go/no go voorzien door het Transformation Office en/of het Directiecomité.

De globale opvolging van de milestones en het budget van de strategische projecten die in de Crelan-roadmap zijn opgenomen, is eveneens een kerntaak van het Transformation Office.

Uitbesteding ICT-infrastructuur

Eind 2016 rondde Crelan de studie af over het al dan niet uitbesteden van haar ICT-infrastructuur. Bij haar beslissing om haar datacenteractiviteiten uit te besteden aan Cegeka hield de bank rekening met zowel de noodzakelijke flexibiliteit als een optimale “cost of ownership”.

In 2017 werden de contractbesprekingen met deze gespecialiseerde externe leverancier afgerond en werd het traject opgestart. Hierbij werden gradueel beheerstaken overgeheveld naar Cegeka in functie van de eerste verhuistesten die eind 2017 plaatsvonden.

In 2018 zal het project volledig afgerond worden en zal Cegeka de dienstverlening voor de ICT-infrastructuur en het beheer ervan op zich nemen.

Cyber security

In het kader van het securitybeleid van Crelan en meer specifiek met betrekking tot de belangrijke nieuwe Europese regelgevingen GDPR (General Data Protection Regulation) en PSD2 (Payment Services Directive) werd een uitgebreide security risicoanalyse uitgevoerd op basis waarvan actieplannen opgesteld werden die momenteel uitgerold worden.

Daarnaast werd veel aandacht geschonken aan het voorkomen van nieuwe vormen van cybercriminaliteit, zoals phishing, wat tot een continue succesvolle incidentafhandeling in een vroeg stadium geleid heeft.

Digitaal bankieren

De bank realiseerde een verdere groei van het aantal actieve online- en mobile-gebruikers.

Vandaag zijn er 310.000 klanten met een actief online abonnement en 120.000 klanten met een actief mobile abonnement. Per maand stijgt dit aantal met gemiddeld 1.800 nieuwe online-gebruikers en 2.850 nieuwe mobile-gebruikers. 90% van alle overschrijvingen gebeurt nu via pc, smartphone en tablet.

Om onze positie verder te versterken, ontwikkelde en lanceerde Crelan in 2017 de totaal nieuwe online-banking tool, myCrelan, die op termijn Crelan Online volledig zal vervangen. De nadruk werd gelegd op de gebruiksvriendelijkheid en op een moderne ‘look and feel’ en dit aangevuld met heel wat nieuwe features, zoals:

- Het aanmelden en verrichtingen tekenen met ‘Crelan Sign’ (beschikbaar in Crelan Mobile);
- Een dashboard dat de klant zelf kan beheren;
- Het beheren van de online en mobile abonnementen en limieten van de minderjarige kinderen.

Ook in Crelan Mobile, de app beschikbaar voor de smartphone, werden een aantal nieuwe features toegevoegd, onder andere:

- Crelan Sign, een nieuwe applicatie in Crelan Mobile als alternatief voor de Digipass.
- In myCrelan wordt een QR-code getoond: de klant scant de QR-code met zijn smartphone en tekent met zijn mobiele pin.
- Bij online aankopen met debet- en kredietkaart kan de klant ook de QR-code inscannen met de smartphone en tekenen met zijn mobiele pin
- Zoomit

Aangezien de ouders nu ook zelf de online-abonnementen van hun minderjarige kinderen kunnen beheren via myCrelan, werd Crelan Mobile ook opengesteld voor minderjarigen vanaf de leeftijd van 12 jaar.

Daarnaast volgt Crelan ook nauwgezet enkele nieuwe ontwikkelingen op:

- ITSME is een nieuwe app ontwikkeld door ‘Belgian Mobile ID’ waarmee elke Belg online ondubbelzinnig zijn identiteit kan bewijzen. Met deze digitale identiteit krijgt een gebruiker toegang tot allerlei onlinetoepassingen zowel bij bankzaken, e-commerce of overheidsdiensten. Crelan zal ook de

mogelijke toepassingen van ITSME benutten om nieuwe klanten makkelijker te identificeren en om bestaande klanten makkelijker toegang te geven tot de online- en mobilekanalen.

- PSD 2 (Payment Services Directive)
Deze Europese richtlijn scherpt de bescherming van de consument aan en wil innovatie en concurrentie aanmoedigen. In België is de omzetting van deze richtlijn naar Belgische wetgeving nog lopende. Verwacht wordt dat PSD2 in het voorjaar van 2018 in werking zal treden. PSD2 verruimt het toepassingsgebied voor betaaldiensten naar nieuwe, niet-bancaire spelers. Via de banken zullen die derde partijen toegang kunnen verkrijgen tot de betaalrekening van de consument, op voorwaarde dat deze laatste hiermee uitdrukkelijk akkoord gaat en uitsluitend in het kader van de aangeboden betaaldiensten.



Risk management

Evolutie van de belangrijkste opdrachten

ALGEMEEN RISK MANAGEMENT

De operationele structuren voor de opvolging van de risico's van de Bank zijn gecentraliseerd binnen de directie Risk Management. De Risk Manager staat in voor deze opvolging onder leiding van de Chief Risk Officer, die lid is van het Directiecomité.

Risk Management legt zich toe op diverse specialisaties:

- identificeren, meten, opvolgen en sturen van krediet-, financiële en operationele risico's;
- advies verstrekken in alle (grotere) kredietdossiers die gepresenteerd moeten worden aan het Directiecomité;
- ontwikkelen en valideren van interne modellen die gebruikt worden in het kader van IRB (Internal Rating Based aanpak);
- opmaken, coördineren en valideren van de reglementaire rapporten RACI (Risk Assessment Contrôles Internes), ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process), het Recovery Plan, ...

Om zo goed mogelijk het beheer van de risico's te organiseren, werden verschillende interne risicocomités opgericht.

Deze risicocomités bewaken de krediet-, financiële, operationele (inclusief de permanente controles) en informaticarisico's en ook de risico's die verband houden met de filialen.

Kredietrisico

Het beheersen van het kredietrisico blijft gebaseerd op het kredietbeleid enerzijds en op een systeem van scheiding van de machten in de kredietactiviteit anderzijds. Zo volgen verschillende comités de risico-appetijt op.

De bevoegdheden inzake krediettoekenning zijn verdeeld tussen het Directiecomité en het Kredietverbin-tenissencomité, en dit volgens bepaalde niveaus van kredietomloop en rating van de klanten. Bovendien is er ook een bevoegdheidsdelegatie binnen het kredietdepartement.

Het Krediettoezichtcomité is bevoegd voor het beheer van de kredietomloop, onder meer voor de kredieten op de 'kredietbewakingslijst'.

Het Kredietprovisioneringscomité heeft de bevoegdheid om klanten in 'kwalitatieve default' te plaatsen, waardeverminderingen te bepalen en aan te passen, kredieten op te zeggen en schuldvorderingen af te schrijven.

De kredietlimieten werden geactualiseerd in het kader van het globale kredietrisico van de Bank en werden goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

Het kredietrisico wordt beheerd aan de hand van ratingmodellen die een score toekennen aan elke kredietklant. Deze rating van de klant is doorslaggevend voor de beslissingen inzake krediettoekenning en kre-

dietbeheer. De performantie van de modellen wordt regelmatig opgevolgd en de resultaten worden gevalideerd en goedgekeurd door een nieuw opgericht comité, met name Comeri.

Voor elk dossier dat binnen de bevoegdheid van het Directiecomité valt, is een onafhankelijk advies van Risk Management noodzakelijk.

Renterisico, liquiditeitsrisico en marktrisico

Nadat in 2012 werd besloten om het financiële risico-opvolgingssysteem binnen Crelan Groep uit te breiden naar alle entiteiten binnen de Groep, werd in 2013 gestart met de gecentraliseerde systematische opvolging van de financiële risico's voor alle bancaire entiteiten binnen de Groep. Op deze manier wordt via de financiële risico-opvolging de groepsstructuur verder versterkt en worden alle entiteiten operationeel geïntegreerd in het financieel beleid en de risico-opvolging van de Groep. Voor Crelan Insurance wordt enkel het tegenpartijrisico geïntegreerd in de opvolging op groepsniveau.

De belangrijkste risico-indicatoren zijn de globale Value at Risk (VaR) voor alle financiële risico's, een vastrentende reverse cumulatieve gap voor het renterisico, de LGD-limieten (Loss Given Default) voor het tegenpartij- en landenrisico en ratio's voor het liquiditeitsrisico (LCR).

De scope van het VaR-model, dat volledig binnen het departement RMF (Risk Management Finance) werd ontwikkeld, omvat alle financiële risico's van de volle-

dige Groep. Dit zowel in normale omstandigheden als onder stressomstandigheden.

ALM (Asset Liabilities Management) is verantwoordelijk voor de opvolging van het rente-, optie- en liquiditeitsrisico binnen de Bank. De ontwikkeling van de modellen die dienen voor de identificatie, analyse, bewaking en rapportering van deze risico's binnen de bank, gebeurt door deze afdeling. Risk Management daarentegen vervult de rol van valideerder van deze modellen.

Zowel de interne vastrentende gap als de reglementaire rapportering van het renterisico worden door Risk Management gecontroleerd.

De verantwoordelijkheid voor het beheer en de rapportering van de financiële risico's, alsook de controle van de geldende limieten liggen in eerste instantie bij de diverse business-lijnen zelf. Risk Management is verantwoordelijk voor de tweedelijnscontrole van deze financiële limieten. Het betreft hier een bijkomende onafhankelijke validatie van de gerapporteerde gegevens door ALM en Financieel Beleid met als doel de kans op foutieve rapporteringen aan de regelgevende instanties, het Financieel Comité, het Directiecomité of de Raad van Bestuur uit te sluiten.

Operationele risico's

Deze activiteit wordt uitgevoerd door Risk Management.

Een waarschuwingsmechanisme is in voege om be-

langrijke operationele incidenten op te sporen.

Risk Management stelt ook sleutelindicatoren in werking om na te gaan in hoeverre processen risicogevoelig zijn en om de kwaliteit van de meldingen van incidenten door de verschillende departementen op te volgen.

Op functioneel vlak kan Risk Management, als beheerder van de operationele risico's, rekenen op een netwerk van een dertigtal risicocorrespondenten die actief zijn in de verschillende domeinen van de Bank. De risicocorrespondenten werden ook in 2017 verder gesensibiliseerd over het belang van de rapportering van de operationele incidenten van hun processen.

In 2016, heeft Risk Management een programma opgezet met als doel de interne controlesystemen te versterken.

Deze controlesystemen zijn onder andere gebaseerd op een gedetailleerde cartografie van de risico's (Enterprise Risk Management) met als objectief :

- een beschrijving te maken van de processen in de vorm van flowcharts;
- inherente risico's en de bestaande controles te identificeren;
- residuele risico's te onderkennen;
- geschikte herstelmaatregelen voor de geïdentificeerde risico's uit te werken.

Negentien sleutelprocedures van de bank werden herbekeken, waaronder kredieten, deposito's, com-

pliance, de marktenzaal en de thesaurie, HR, boekhouding, facturatie, beheer van de interne rekeningen, ICT, beheer van de fraude, beveiliging van de informatie, business continuity plan en beheer van de risico's.

Deze werkzaamheden zullen in 2018 in een specifieke tool (Hopex) ingevoerd worden, die de monitoring en het beheer op een meer geautomatiseerde manier zal mogelijk maken.

Herstelplan

Zoals in 2015 werd op vraag van de toezichthouder een herstelplan opgesteld op geconsolideerd niveau voor Crelan Groep, met uitzondering van Crelan Insurance dat tot op heden als immaterieel beschouwd werd. In de toekomst zal Crelan Insurance wel deel uitmaken van de herstelplannen.

Meerdere risico-indicatoren werden op basis van de EBA-richtsnoeren (European Banking Authority) opgesteld in de domeinen solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit. Voor elke indicator werden waarschuwendrempels en een kritische hersteldrempel gedefinieerd waarbij in geval van overschrijding zware herstelopties in uitvoering kunnen worden gesteld.

Er werden vijf scenario's ontwikkeld: liquiditeitscrisis, rentestijging, kredietcrisis, algemene (systeem) crisis wegens een operationeel incident en een specifiek scenario gelinkt aan de entiteit Europabank.

Voor elk van deze vijf scenario's werden drie mo-

gelijke herstelopties geïdentificeerd die snel in werking kunnen worden gebracht. Volgens de beoogde scenario's kunnen de opties gelijktijdig in werking worden gebracht.

In elk van deze gevallen laten de beoogde herstelopties Crelan Groep toe om uit de gevarenczone te komen.

IFRS 9

In het kader van de implementatie van de nieuwe boekhoudkundige standaard IFRS 9 heeft Risk Management de nieuwe vereisten ingevoerd met betrekking tot de modellering van de risicoparameters.

COMPLIANCE

2017 was rijk aan nieuwe regelgeving inzake integriteitsbeleid. Begin oktober werd de omzetting naar Belgisch recht gepubliceerd van de vierde Europese anti-witwasrichtlijn. In functie daarvan implementeerde Crelan in het vierde kwartaal van 2017 een eerste reeks maatregelen, onder meer met betrekking tot de uiteindelijke begunstigden van rechtspersonen en andere juridische structuren en de uitbreiding van de definitie van politiek gevoelige personen. Voor een aantal andere maatregelen loopt de implementatie verder in 2018.

Hetzelfde geldt voor de Europese MiFID II richtlijn (Markets in Financial Instruments Directive II) ter bescherming van de beleggers. Crelan opteert ervoor dat haar agenten ten opzichte van elke beleggings-

klant kunnen optreden als adviseur teneinde een pertinente toegevoegde waarde te bieden. Deze keuze weerspiegelt zich in het feit dat alle beleggingstransacties, met uitzondering van transacties in beursgenoteerde aandelen, uitgevoerd worden onder advies en bijgevolg onderworpen zijn aan de geschiktheidstest van de klant. De MiFID vragenlijst die aan de basis ligt van deze geschiktheidstest, werd aangepast voor bepaalde specifieke doelgroepen. Ook een aantal eerstelijnscontroles werden verder op punt gesteld.

Een derde omvangrijke nieuwe Europese regelgeving waarvan de implementatie opgestart werd, is de GDPR verordening (General Data Protection Regulation) die onder meer een aantal extra rechten regelt inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Binnen het domein van de voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering werd permanent een verscherpte aandacht aan de dag gelegd met betrekking tot cashverrichtingen en repatriëring van gelden uit het buitenland. De volumes daarvan blijven substantieel, wat aansluit bij de in de pers gepubliceerde informatie dat het aantal fiscale regularisaties van buitenlandse tegoeden eind 2017 sterk gestegen is.

Omtrent de repatriëring van gelden uit het buitenland werkt Crelan met strikte richtlijnen die via het intranet van de bank beschikbaar zijn voor de agenten en de medewerkers van de zetels. Deze werden aangevuld met specifieke opleidingssessies waarin deze richtlijnen op basis van concrete voorbeelden herhaald

werden en werden gekoppeld aan de commerciële aspecten omtrent fidelisering van gerepatrieerde vermogens.

De actualisatie van het beleid omtrent de voorkoming van bijzondere mechanismen, opgestart in 2016, werd verder geconcretiseerd via interne richtlijnen met praktische situaties van te vermijden bijzondere mechanismen, meer specifiek in de context van nalatenschappen en kredietverlening.

Fraudepreventie bleef eveneens een belangrijk aandachtspunt. Periodiek werd via het intranet een toelichting gepubliceerd bij mogelijke fraudescenario's, gekoppeld aan praktische tips ter voorkoming. Ook in de onlineklantentoepassing werd via het opstartscherm continu aandacht gevraagd voor veilig bankieren.

Daarnaast werd ook regelmatig gesensibiliseerd voor andere compliancedomeinen, zowel naar agenten en hun medewerkers als naar medewerkers van de zetels, onder meer via publicatie van een maandelijkse compliance info en de agentensessies rond compliance-actua. Daarin zijn onder meer de volgende thema's aan bod gekomen: fraudepreventie, misbruik van vennootschapsgoederen, waakzaamheidsplicht bij nieuwe klantenrelaties en de nieuwe antiwitwaswet.

INTERNE AUDIT

De algemene missie en de waarden van Interne Audit worden beschreven in het Auditcharter. De rollen en verantwoordelijkheden opgenomen in het Auditchar-

ter en het Auditcomitécharter zijn afgestemd op de Bankwet van 25 april 2014.

Interne Audit verschaft op een onafhankelijke manier enerzijds de Raad van Bestuur, via het Auditcomité, en anderzijds het Directiecomité redelijke zekerheid over de kwaliteit en doeltreffendheid van de interne controles, het risicobeheer en de systemen en processen van deugdelijk bestuur van de bank. Interne Audit staat de Raad van Bestuur via het Auditcomité, en het Directiecomité bij in hun opdracht ter zake.

De scope van Interne Audit omvat het geheel van de activiteiten van de Groep Crelan. Binnen de Groep werden de auditmethodologie en de rapportering aan het Auditcomité geüniformiseerd.

Voor bepaalde dochtermaatschappijen worden de auditactiviteiten geheel of gedeeltelijk toevertrouwd aan een eigen specifieke auditdienst.

In de context van een 'Risk Based Auditing'-aanpak heeft Interne Audit naar aanleiding van nieuwe reglementeringen en nieuwe of gewijzigde activiteiten ook in 2017 het "Audit Universum" geüpdatet.

De opdrachten van Interne Audit die in 2017 uitgevoerd werden, hadden betrekking op verschillende domeinen: onder meer op CRD IV (Capital Requirements Directive), Kredieten, het ERM framework (Enterprise Risk Management), Betalen & Beleggen, IT en Compliance.

Interne Audit voert ook de opvolging uit van de cor-

rectieve acties. De status van de auditaanbevelingen wordt periodiek opgevolgd en gerapporteerd, zowel aan het Directiecomité als via het Auditcomité aan de Raad van Bestuur.

Interne Audit rapporteert over het geheel van de auditactiviteit binnen de Groep Crelan aan het Auditcomité van de moedermaatschappij.

Het heeft zich gebogen over de organisatie van het systeem van interne controle van de Bank en over de activiteiten van Interne Audit, Risk management, Inspectie, Permanente Controle en Compliance, maar eveneens over de toezichtactiviteiten die uitgeoefend worden binnen de Auditcomités van de dochtermaatschappijen.

INSPECTIE VAN HET NET

Inspectie is een onafhankelijke directie die de goede werking van de zelfstandige agentschappen controleert door het verzamelen van informatie. Deze informatie staat haar toe na te gaan of het beheer van het agentschap gebeurt volgens de vereisten van de Bank.

Zij controleert de activiteiten van de verkooppunten van de Bank, namelijk:

- het net van zelfstandige agenten;
- het loontrekkend agentschap van de hoofdzetel in Anderlecht;
- de afdeling Personal & Private Banking (PPB).

Enerzijds voert een team van inspecteurs controles ter plaatse in de agentschappen uit, waarbij een on-aangekondigde globale inspectie van verschillende thema's gebeurt: correctheid van de aanwezige kasgelden, volledigheid van de kantooradministratie, verwerking van boekhoudkundige documenten, het respecteren van compliance- en andere regelgeving, verwerking kredietdossiers, ...

De medewerkers op de zetel bereiden deze inspecties voor en verwerken nadien de resultaten van de controles. Verder bezoeken de inspecteurs de agentschappen in het kader van kascontroles, kluiscontroles en het respecteren van de wettelijke bepalingen.

Anderzijds bestaat er op de hoofdzetel een periodiek systeem van basiscontroles waarbij de kasverrichtingen van de agentschappen worden gecontroleerd. Deze onderzoeken die door de verschillende betrokken departementen worden uitgevoerd, zorgen voor een gestructureerde aanpak en een frequente opvolging die het mogelijk maken om signalen snel op te vangen en te verwerken.

Naast het verzorgen van de inspectiedossiers staan de teams van Inspectie ook in voor de fraudepreventieonderzoeken en de controle op de solvabiliteit van onze agenten.

Deze controles omhelzen zeer specifieke materies zoals voorafgaande screening van en advies over kandidaat-agenten en kandidaat-agentschapsme-

Financieel beleid

dewerkers, behandeling van klachten waarbij een agent of een agentschapsmedewerker betrokken is, saldobestemmingen, controles na hold-ups, ...

Inspectie is daarnaast verantwoordelijk voor de uitwerking, actualisatie en coördinatie van het Crelan Charter, waarin de belangrijkste afspraken tussen de Bank en de zelfstandige agentschappen opgenomen zijn. Het Charter dient als belangrijk referentiekader om tot een correcte samenwerking te komen tussen de agent en de Bank, opdat enerzijds de wettelijke en reglementaire bepalingen gerespecteerd worden en anderzijds de klanten correct en efficiënt bediend worden.

De frequentie van controles en de aard van onderzoeken en inspecties worden gestuurd vanuit het kwaliteitsmodel van Inspectie. De resultaten van de onderzoeken leveren een risicoscore op - opgedeeld in vijf categorieën van low tot high risk - die wordt toegekend aan elk agentschap op basis van drie elementen: de administratieve en boekhoudkundige correctheid, de financiële gezondheid en de inbreuken op het Crelan Charter.

In de loop van 2017 werden 1.041 globale inspecties in de agentschappen uitgevoerd, 443 kascontroles en 44 thema-inspecties. Elk agentschap werd minimaal een keer en maximaal vier keer bezocht, afhankelijk van de risicoscore. In elk agentschap met kluisen werd tevens een kluiseninspectie uitgevoerd.

De vaststellingen tijdens de verschillende controles

binnen Inspectie worden in eerste instantie opgevolgd door het Comité voor Opvolging van het Kwaliteitsmodel (COK) dat bepaalt welke herstelacties er precies nodig zijn voor de eventuele knipperlichten.

Het COK behandelt daarnaast klachten wanneer de betrokkenheid van de agent in vraag wordt gesteld en bespreekt elke melding van een vastgestelde anomalie door een andere directie teneinde te beslissen over de gepaste actie naar de agent toe.

Wanneer de beslissingsbevoegdheid overschreden wordt of de vaststellingen domeinoverschrijdend moeten behandeld worden, wordt het dossier vanuit het COK doorverwezen naar het Bemiddelings- en Adviescomité (BAC).

Het BAC is samengesteld uit twee leden van het Directiecomité en vertegenwoordigers van Compliance, Commerciële Directie, Juridische Zaken en Inspectie en beschikt over een grotere beslissingsbevoegdheid. De resultaten van de besprekingen in het BAC worden gerapporteerd aan het Directiecomité en het Auditcomité.

2017 kunnen we bestempelen als het jaar waarin de groei voor Europa en op wereldniveau sterk verbeterde.

De bedrijfsinvesteringen verhoogden als gevolg van het vooruitzicht van dalende lasten. Bovendien stegen de consumentenuitgaven door de verbeterende arbeidsmarkt en een zekere spaarmoeheid. De landen die de scherpste invloeden van de crisis ondervonden, werden in 2017 de koplopers. België surfte mee op deze groeigolven, maar bleef toch wat achter op de ons omringende landen.

Ondanks de verbeterde economische toestand, bleef de Europese Centrale Bank (ECB) vasthouden aan de lage vergoeding van -0.40% voor overtollige liquiditeiten en hield ze haar aankoopprogramma van obligaties in 2017 ongewijzigd. Pas in het laatste trimester van 2017 was er de aankondiging van een geleidelijke afbouw in 2018.

De rentevoeten handhaafden zich op extreem lage niveaus, wat leidde tot euforie op de financiële markten met stijgende aandelenmarkten en een daling van de spreads op (risicovolle) obligaties als resultaat. Het hoeft geen betoog dat investeerders hun risicoprofiel opwaarts dienden aan te passen om hun rendementen te handhaven.

Binnen Crelan bleven zowel het financieel als het investeringsbeleid in de obligatieportefeuille gestoeld op veiligheid en zekerheid. Door de lage rentestand werd de voorkeur gegeven om de overtollige liquiditeiten te mobiliseren in de kredietportefeuille eerder

dan in de obligatieportefeuille. Ter vergelijking, het wettelijke minimum van 0,11% op de gereglementeerde spaartegoeden stemde op basis van de rentecurve eind 2017 overeen met een investering in een Belgische overheidsobligatie op 6,5 jaar. Voegen we hier de taksen en operationele kosten aan toe, dan bekomen we al snel investeringslooptijden van meer dan 12 jaar. De vervaldagen in de obligatieportefeuille werden dan ook slechts gedeeltelijk herbelegd in bedrijfsobligaties met een hoge kredietkwaliteit.

Het basisprincipe van het financieel beleid is gebaseerd op het vrijwaren van het inkomen per boekjaar en op het eigen vermogen, dit bij diverse gestreste marktomstandigheden. Zo worden de invloeden van verschillende rentescenario's berekend op alle rentegevoelige posten binnen-en buitenbalans. Bij een ernstige verstoring buiten de opgelegde grenzen worden dekkingen uitgevoerd. In 2017 werden zo, als gevolg van de waargenomen groeiversnelling, bijkomende dekkingen op de langlopende kredietportefeuille uitgevoerd die de bank dienden te beschermen tegen een mogelijke stijging van de rentecurve.

De liquiditeitspolitiek hanteert hetzelfde basisprincipe. De bank dient te allen tijde voldoende cashbeleggingen en gemakkelijk te mobiliseren obligaties aan te houden om een potentiële liquiditeitsstress eenvoudig te overbruggen. Deze gezonde beleidsprincipes hebben ertoe geleid dat Crelan tijdens de diverse crisissen in de voorbije 10 jaar geen noemenswaardige problemen hiervan ondervond.

Geconsolideerde boekhoudkundige cijfers in IFRS

WAARDERINGSREGELS

Er waren in 2017 geen aanpassingen aan de waarderingsregels met een boekhoudkundige impact.

GECONSOLIDEERDE BALANS

De tabel op pagina 61 geeft de evolutie weer van de belangrijkste posten van de geconsolideerde activa en passiva en van het geconsolideerd eigen vermogen tussen 2016 en 2017.

Het totaal van de activa bedraagt op 31 december 2017 20 miljard EUR, wat neerkomt op een zeer beperkte daling van 2% ten opzichte van eind 2016. De leningen en vorderingen vertegenwoordigen nog steeds het grootste deel (82,5%) van de totale activa.

De belangrijkste evolutie langs de actiefkant van de balans betreft de afbouw van de beleggingsportefeuille (voor verkoop beschikbare financiële activa) van de bank. Aangezien de rentevoeten historisch laag blijven, heeft de bank ervoor gekozen om op een zeer gematigd ritme te herinvesteren.

De rubriek leningen en vorderingen t.o.v. kredietinstellingen (-252 miljoen EUR) daalt eveneens ten voordele van de geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken.

Een sterke kredietproductie zorgt voor een stijging van 215 miljoen EUR voor de leningen en vorderingen t.o.v. klanten. De totale post leningen en vorderingen daalt op die manier met 37 miljoen EUR.

De tabel op pagina 62 geeft de evolutie weer van de belangrijkste posten van de geconsolideerde passiva tussen 2016 en 2017.

Het passief bestaat op de eerste plaats uit de financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Dit is de som van de depositowerwing (zicht-, spaar- en termijnrekeningen) en de in schuld-bewijzen belichaamde schulden (kasbonactiviteit).

De depositoportefeuille stijgt met 629 miljoen EUR of 4%. De kasbonportefeuille anderzijds daalt met 858 miljoen EUR of 42%. Gezien de lage markttrendoeten wensen de klanten, wiens kasbons op eind-vervaldag komen niet meer actief te beleggen in producten met langere looptijden. Bovendien focust Crelan op de verdere uitbouw van de buitenbalans-activiteit. De verkoop van buitenbalansproducten bereikte een record in 2017 (1,2 miljard EUR) en de buitenbalansportefeuille (incl. beleggingsverzekeringen) bedraagt ondertussen 5,4 miljard EUR.

GECONSOLIDEERD EIGEN VERMOGEN

De tabel op pagina 63 geeft de evolutie weer van het geconsolideerde eigen vermogen tussen 2016 en 2017.

Onder de IFRS-normen bedraagt het geconsolideerd eigen vermogen op 31 december 2017 1,177 miljard EUR tegenover 1,172 miljard EUR eind 2016.

De herwaarderingsreserve daalt licht als gevolg van de vervaldagen in de portefeuille. Het coöperatief

kapitaal daalt licht tot 829 miljoen EUR. De aangroei van de reserves is het gevolg van het verschil tussen het dividend dat werd uitbetaald in 2017 (over het boekjaar 2016) en het resultaat over 2016.

De CAD-ratio bedraagt eind 2017 20,42% tegenover 20,17% eind 2016, wat hoger is dan de reglementaire vereiste. De Tier 1-ratio bedraagt per einde 2017 18,11% t.o.v. 17,04% per einde 2016. Deze kapitaalratio's behoren tot de beste van de Belgische markt.

In 2016 was er nog gedurende een periode van 5 maanden een resultaat opgenomen voor Keytrade Bank. Dit verklaart de daling in de verschillende rubrieken van de resultatenrekening ten opzichte van vorig jaar. De netto bijdrage aan het resultaat door Keytrade Bank bedroeg in 2016 slechts 0,7 miljoen EUR.

Vanwege de aanhoudende marktomstandigheden met zeer lage rentevoeten, blijven zowel de renteopbrengsten als de rentekosten dalen. Langs de kant van de rentekosten zorgt de daling van de kasbonportefeuille (langere looptijden met een hogere rentevergoeding) voor een daling. Langs de kant van de rentebaten zorgt de afbouw van de beleggingsportefeuille en de herfinanciering van hoogrentende woonkredieten aan lagere rentevoeten voor een daling van de inkomsten. Grosso modo zakt de zuivere rentemarge zeer beperkt met 2 miljoen EUR tot 265 miljoen EUR.

De globale feebusiness activiteit (som van de baten en lasten uit provisies en vergoedingen) blijft

op niveau, ondanks het verdwijnen van een nettoresultaat van 5 miljoen EUR op niveau van Keytrade Bank. Het verlies voor Keytrade Bank werd volledig gecompenseerd door een hoger resultaat in hoofde van Crelan waar de strategie om te focussen op de buitenbalansactiviteit aanslaat.

De andere exploitatielasten liggen 15 miljoen EUR lager dan in 2016. Deze daling is gerelateerd aan het fraudegeval dat begin 2016 aan het licht kwam en een bijkomende kost van 14,5 miljoen EUR betekende.

De bedrijfskosten dalen sterk met 10% of 23 miljoen EUR. 17,8 miljoen EUR van deze daling heeft betrekking op het wegvallen van de kosten gerelateerd aan Keytrade Bank. De resterende daling is het gevolg van de blijvende en doorgedreven focus op kostenbesparing en efficiëntieverbetering.

In de loop van 2017 werd bovendien een niet-recur-rente afschrijving geboekt van 4,8 miljoen EUR op het NEXT project dat tot doel had om een nieuw Core banking platform te implementeren met het oog op een verhoging van de digitale slagkracht van de bank. Midden 2017 besliste de bank om in eerste instantie prioriteit te geven aan het stabiliseren van de uitgevoerde uitrol en om de verdere uitrol on hold te plaatsen met het gevolg dat bepaalde investeringen versneld moesten worden afgeschreven.

De exploitatiecoëfficiënt of CIR (cost/income ratio) daalt naar 73,7% tegenover 76,7% eind 2016. In 2016 werd voor de berekening van deze coëfficiënt geen rekening gehouden met de impact van de fraude

noch met de niet-operationele kosten verbonden aan de digitalisatie.

In 2016 waren de voorzieningen uitzonderlijk hoog door het boeken van voorzieningen in het kader van het project Fit for the Future (herstructurering van de centrale diensten) en van de herstructurering van het netwerk voor 38,8 miljoen EUR. Dit jaar werd -2 miljoen EUR gebruikt. De technische voorziening van Crelan Insurance stijgt dit jaar met 5,4 miljoen EUR. Verder zijn de rechtsgeschillen gedaald met 1,8 miljoen EUR.

De kost van de waardeverminderingen (impairments) daalt met 30 miljoen EUR ten opzichte van eind 2016. In 2016 werden nog bijkomende voorzieningen aangelegd op de kredietportefeuille (vooral in de landbouwsector). In 2017 bleven de waardeverminderingen zeer beperkt dankzij de voorzichtige acceptatiepolitiek van de afgelopen jaren.

In 2016 werd op de verkoop van Keytrade Bank een meerwaarde gerealiseerd van 109,1 miljoen EUR.

Het resultaat voor belasting stijgt met 8 miljoen EUR tot 77 miljoen EUR.

Op vlak van belastingen heeft de wijziging van de tarieven in de vennootschapsbelasting gezorgd voor een herwaardering van de latente belastingen. De daling van het tarief van de vennootschapsbelasting leidde aldus tot een bijkomende kost van 7,7 miljoen EUR.

Het nettoresultaat van de Groep Crelan bedraagt 50 miljoen EUR tegenover 55 miljoen EUR in 2016.

Het rendement op eigen vermogen bedraagt 4,24% eind 2017.

Er zijn begin 2018 geen andere belangrijke gebeurtenissen geweest die de in dit verslag gepubliceerde resultaten significant zouden kunnen beïnvloeden.

Geconsolideerde balans vóór winstverdeling

Activa (in miljoen EUR)	31/12/17	31/12/16	Evolutie	%
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken	1.291	977	313	32%
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	23	25	-2	-9%
Voor verkoop beschikbare financiële activa	1.555	2.098	-543	-26%
Financiële activa aangehouden tot einde looptijd	38	19	19	103%
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases)	16.469	16.506	-37	0%
Derivaten gebruikt ter afdekking	24	29	-5	-19%
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	473	588	-115	-20%
Materiële vaste activa	20	20	0	0%
Goodwill	24	24	0	0%
Immateriële activa	14	20	-6	-31%
Belastingvorderingen	32	41	-9	-22%
Actuele belastingen	1	2	-1	-57%
Uitgestelde belastingen	31	39	-8	-20%
Andere activa	12	18	-6	-34%
Totaal Activa	19.973	20.364	-391	-2%

Passiva (in miljoen EUR)	31/12/17	31/12/16	Evolutie	%
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	22	24	-2	-7%
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	18.006	18.252	-246	-1%
Deposito's	16.433	15.803	629	4%
Kredietinstellingen	25	33	-8	-24%
Andere dan kredietinstellingen	16.408	15.771	637	4%
In schuldbewijzen belichaamde schulden met inbegrip van obligaties	1.175	2.034	-858	-42%
Achtergestelde verplichtingen	277	320	-44	-14%
Andere financiële verplichtingen	121	95	27	28%
Derivaten gebruikt ter afdekking	602	736	-134	-18%
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	3	6	-4	-57%
Voorzieningen	79	87	-8	-9%
Belastingverplichtingen	9	15	-6	-39%
Actuele belastingen	0	1	-1	-75%
Uitgestelde belastingen	9	13	-5	-35%
Andere verplichtingen	76	73	3	4%
Totaal Verplichtingen	18.796	19.192	-396	-2%

Eigen vermogen (in miljoen EUR)	31/12/17	31/12/16	Evolutie	%
Geplaatst kapitaal	829	839	-10	-1%
Gestort kapitaal	829	839	-10	-1%
Andere componenten van het eigen vermogen	50	62	-12	-20%
Herwaarderingsreserve: voor verkoop beschikbare financiële activa	51	63	-12	-20%
Herwaarderingsreserve: actuariële winsten/verliezen bij pensioenplannen	-1	-1	0	-6%
Reserves (met inbegrip van ingehouden winsten)	248	216	32	15%
Baten uit het lopende jaar	50	55	-5	-10%
Totaal Eigen Vermogen	1.177	1.172	5	0%
Totaal verplichtingen en eigen vermogen	19.973	20.364	-391	-2%

Geconsolideerde jaarrekening

Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde resultaten (in EUR)

	31/12/17	31/12/16	Evolutie	%
Financiële en exploitatiebaten en -lasten	324	307	17	6%
Rentebaten	462	534	-72	-14%
Rentelasten	-197	-267	70	-26%
Dividenden	0	2	-2	-99%
Baten uit provisies en vergoedingen	95	89	7	8%
Lasten uit provisies en vergoedingen	-94	-88	-7	7%
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	6	3	3	93%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden (netto)	0	0	-1	-241%
Aanpassingen van de reële waarde bij de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	3	-3	6	-204%
Herwaarderingen van valutakoersverschillen	1	2	0	-21%
Andere exploitatiebaten	49	51	-2	-4%
Andere exploitatielasten	0	-15	15	-100%
Administratiekosten	-222	-246	23	-9%
Personeelsuitgaven	-94	-102	8	-8%
Algemene en administratieve uitgaven	-128	-143	15	-11%
Afschrijvingen	-17	-18	1	-3%
Materiële vaste activa	-6	-10	4	-39%

	31/12/17	31/12/16	Evolutie	%
Immateriële activa (andere dan goodwill)	-12	-8	-3	38%
Voorzieningen	-2	-48	46	-96%
Bijzondere waardeverminderingen	-5	-35	30	-86%
Bijzondere waardeverminderingsverliezen op financiële activa die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	-5	-35	30	-86%
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leasing)	-5	-35	29	-85%
Winsten en verliezen op vaste activa of groepen activa die worden afgestoten, geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	0	109	-109	-100%
Totale winst of verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten vóór aftrek van belastingen en minderheidsbelang	77	70	8	11%
Belastinglasten (winstbelasting) verbonden met de winst of het verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	-27	-14	-13	90%
Actuele belastingen	-13	-13	0	0%
Uitgestelde belastingen	-14	-1	-13	935%
Nettowinst of-verlies	50	55	-5	-10%

Bestemming van de winst van de verschillende entiteiten van de groep

De Raad van Bestuur van de CVBA CrelanCo zal voorstellen om aan de coöperanten een dividend uit te keren van 3% voor een totaalbedrag van 24,7 miljoen EUR. Dit dividend vormt in de huidige rentecontext een zeer mooie vergoeding voor dit soort beleggingen.

De volledige geconsolideerde jaarrekening kan opgevraagd worden bij de directie Institutionele en Interne Communicatie, via e-mail: communication@crelan.be.

De cijfers opgenomen in deze brochure betreffen, conform artikel 105 van het Vennootschapswetboek, een verkorte versie van de officieel gepubliceerde jaarrekeningen van de Groep Crelan, afgesloten per 31 december 2017, betreffende de geconsolideerde jaarrekening onder IFRS GAAP.

Voor deze gepubliceerde jaarrekeningen werd door onze commissaris een goedkeurende verklaring zonder voorbehoud afgeleverd.



Raden van Bestuur

Raad van Bestuur

van de nv Crelan (31/12/2017)

VOORZITTER

Luc Versele ⁽⁴⁾ Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2015

ONDERVOORZITTER

Jean-Pierre Dubois⁽¹⁾ ⁽⁴⁾ Benoemd/vernieuwing mandaat: 28 april 2016

BESTUURDERS

Jan Annaert ⁽²⁾ ⁽³⁾ , onafhankelijke bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 19 januari 2017
René Bernaerdt	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Joris Cnockaert	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 juli 2017
Heidi Cortois	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Filip De Campenaere	Benoemd/vernieuwing mandaat: 1 maart 2017
Ann Dieleman	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Alain Diéval ⁽²⁾ ⁽³⁾ , onafhankelijke bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Xavier Gellynck ⁽²⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Jean-Paul Grégoire	Benoemd/vernieuwing mandaat: 1 juli 2014
Yvan Hayez ⁽⁴⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2015
Catherine Houssa ⁽¹⁾ , onafhankelijke bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Robert Joly ⁽²⁾ ⁽³⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2015
Marianne Streel	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Hendrik Vandamme ⁽⁴⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2015
Agnes Van den Berge ⁽¹⁾ ⁽⁴⁾ , onafhankelijke bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 3 september 2017
Philippe Voisin	Benoemd/vernieuwing mandaat: 27 april 2017
Clair Ysebaert ⁽³⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015

⁽¹⁾ Lid van het Auditcomité
⁽²⁾ Lid van het Risicocomité
⁽³⁾ Lid van het Remuneratiecomité
⁽⁴⁾ Lid van het Benoemingscomité

Raad van Bestuur

van de cvba CrelanCo (31/12/2017)

VOORZITTER

Jean-Pierre Dubois Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015

ONDERVOORZITTER

Luc Versele Benoemd/vernieuwing mandaat: 27 april 2017

BESTUURDERS

René Bernaerdt	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
Ann Dieleman	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
Xavier Gellynck	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 april 2012
Yvan Hayez	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
Robert Joly	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
Marianne Streel	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
Hendrik Vandamme	Benoemd/vernieuwing mandaat: 28 april 2016
Clair Ysebaert	Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2014

Het jaarverslag van de Groep Crelan wordt in het Nederlands en in het Frans uitgegeven.

Het kan geraadpleegd worden op www.crelan.be.

Het verslag werd gerealiseerd door de Directie Communication & Complaint Management en het Secretariaat-generaal van de Groep Crelan.

Voor alle inlichtingen kunt u zich wenden tot:
Isabelle D'haeninck, director Communication & Complaint Management, communication@crelan.be.





Groep Crelan

Sylvain Dupuislaan 251 - 1070 Brussel

Tel. 02 558 71 11 - Fax 02 558 76 33

E-mail: info@crelan.be - www.crelan.be

ISSN 1370-2653