

Jaarverslag 2018



Crelan

Samen anders bankieren

Jaarverslag 2018

Groep Crelan

In overeenstemming met artikel 105 van het Vennootschapswetboek vormen de cijfers in dit rapport een verkorte versie van de officieel gepubliceerde jaarrekeningen van de Groep Crelan, afgesloten op 31 december 2018. Het handelt om de geconsolideerde jaarrekeningen onder IFRS. Voor deze gepubliceerde jaarrekeningen leverde onze commissaris een goedkeurende verklaring zonder voorbehoud.

De in dit jaarverslag vermelde cijfers kunnen betrekking hebben op het geheel van de Groep Crelan en op de individuele entiteiten, namelijk de bank Crelan, Crelan Insurance en Europabank.

De volledige geconsolideerde jaarrekening kan opgevraagd worden bij de directie Secretariaat-Generaal en Corporate Communication, via e-mail: general.office@crelan.be.

Inhoudstafel

Gesprek met Philippe Voisin, CEO van Crelan	6
Een korte voorstelling	10
Structuur en aandeelhouderschap	11
Kerncijfers 2018	12
De markten in 2018	14
Geconsolideerd bestuursverslag	16
Corporate Governance	17
Raden van Bestuur en directiecomités	17
Commissaris	23
Statutaire wijzigingen	23
Deugdelijk bestuur	23
Beloningsbeleid	24
Evaluatie van de governance	25
Resultaten en synergieën binnen de Groep	26
Resultaten Crelan NV	26
Resultaten Crelan Insurance	28
Resultaten Europabank	28
Synergieën	29
Crelan, een maatschappelijk geëngageerde en duurzame bank	30
Maatschappelijk engagement via Crelan Foundation	30
Sportsponsoring	33
Crelan, een bank die evolueert	36
Initiatieven naar de klanten	36
Initiatieven naar het personeel	39
IT-ontwikkelingen en digitale dienstverlening	42
Het beheer van de portefeuille	47
Crelan, een veilige bank	48
Algemeen risk management	48
Compliance	52
Interne audit	54
Inspectie van het Net	54
Balans en resultatenrekening	56
Bedanking	68

Gesprek met Philippe Voisin

CEO van Crelan

Hoe kijkt u terug op 2018?

Kenmerkend voor 2018 was de belangrijke toename van de onzekerheid op geopolitiek, commercieel en sociaal vlak. De politieke beslissingen bepaalden in sterke mate de evoluties op de financiële markten. Ze leidden tot een toegenomen volatiliteit op de rente- en aandelenmarkten.

Dankzij een strikte kostenbeheersing en stabiele inkomsten realiseerde Crelan overtuigende resultaten op alle domeinen: betaalverkeer, sparen en beleggen, kredieten en verzekeringen.

Dat leidde op zijn beurt tot geruststellende en bevredigende financiële resultaten met een netto bankresultaat dat stand houdt, exploitatiekosten die onder controle zijn, een goede risicokost en een stijging van de nettowinst met bijna 16 miljoen EUR.

De Groep Crelan bereikt een netto resultaat van 65,8 miljoen EUR, een stijging met 31,7%. Welke elementen hebben tot dit resultaat geleid?

In moeilijke marktomstandigheden slaagde Crelan erin om het operationeel resultaat te laten stijgen tegenover 2017. De netto rentemarge bleef stabiel en de fee-inkomsten stegen, wat een mooi resultaat is gezien de continue lage rente en de volatiele beurzen in 2018.

Ondanks belangrijke IT-investeringen en stijgende bankentaksen daalde de Cost Income Ratio met bijna 2% tot 71,79%. Een daling van de personeelskosten en een strikte controle op de overige kosten leidden tot lagere werkingskosten. De kost voor de waardeverminderingen bleef stabiel tegenover 2017 en in verhouding tot de omvang van de kredietportefeuille relatief beperkt. De kost ligt dan ook in lijn met de tendens op de Belgische markt.

Het netto resultaat steeg zelf met 15,8 miljoen EUR, ook omdat de belastingkost daalde met meer dan 8 miljoen EUR. Deze kost was in 2017 uitzonderlijk hoog door de impact van de belastingverlaging op de waardering van de actieve belastinglatenties.

De drie entiteiten van onze Groep, namelijk Crelan Bank, Crelan Insurance en Europabank droegen elk bij tot dit goede resultaat.

Wat waren voor u de hoogtepunten bij Crelan in 2018?

Het strategisch plan van de bank richt zich op groei, nabijheid en een moderne dienstverlening. Ik ben dan ook tevreden dat we op deze drie kernpunten vooruitgang hebben geboekt.

In het agentennet hebben we de professionalisering

voortgezet. We streven daarbij naar grotere kantoren waarbij de medewerkers zich voldoende kunnen specialiseren. Daarnaast hebben we 120 kantoren omgedoopt tot competentiecenters. Deze kantoren bieden naast de retailproducten ook een gespecialiseerd advies- en productenaanbod voor de KMO's, de zelfstandigen, de vrije beroepen en de landbouwbedrijven.

Sinds 2018 kunnen onze klanten via de website van Crelan klant worden, een rekening openen en een lening op afbetaling aanvragen zonder daarvoor in het agentschap langs te moeten gaan. We bouwen ons digitaal dienstenaanbod continu verder uit om de klant een maximale klantbeleving aan te bieden. Vanuit diezelfde optiek hebben we onze IT-afdeling anders georganiseerd met teams die het volledige proces van ontwikkeling over productie tot onderhoud, voor de aan hen toegekende processen, in handen nemen. Op die manier zullen we sneller en flexibeler kunnen reageren in het voordeel van onze agenten en klanten.

Groei hebben we verder gestimuleerd door het verbreden van onze samenwerking met partners zoals Econopolis Wealth Management, Amundi en niet in het minst door de nieuwe samenwerking met Allianz, waardoor de Crelan-agenten ook de levenproducten van deze verzekeraar kunnen aanbieden.



We hadden ook aandacht voor onze coöperatieve identiteit met onder andere de organisatie van een groepsaankoop energie en de oprichting van de Crelan Foundation. In het eerste werkjaar van de Crelan Foundation hebben we 53 maatschappelijk geëngageerde projecten van coöperanten financieel ondersteund.

Tijdens de lange uitzonderlijke periode van droogte vonden we het als coöperatieve bank ook belangrijk om onze landbouwk klanten te ondersteunen door hen de mogelijkheid te bieden om de kapitaalaflossingen op hun kredieten met een jaar op te schorten. Op die manier droegen we ons steentje bij om de druk op de liquiditeitspositie van deze landbouwbedrijven te verlichten. Door deze solidariteit verenigt Crelan haar landbouwroots met haar coöperatieve waarden.

Er is veel te doen rond digitalisering, hoe ziet u dit verder evolueren in de globale dienstverlening?

We leven in een wereld waarin technologie een prominente plaats inneemt en de motor is voor verandering en vooruitgang. Zo verwacht ik dat de technologie met nieuwe technieken ook zal kunnen zorgen voor een verduurzaming van de maatschappij.

De wereld is vandaag de dag een dorp geworden waar iedereen met elkaar verbonden is.

Consumenten verwachten om op eender welk moment in contact te kunnen komen met hun bankier en snel geholpen te kunnen worden. Het dienstenaanbod volgt dit verwachtingspatroon, kijken we bijvoorbeeld maar naar de flitsbetalingen die Crelan samen met een groep van andere banken in 2019 als pionier op de Belgische markt zal aanbieden.

Met PSD2 zullen ook nieuwe spelers zich kunnen aanbieden op de markt van financiële dienstverlening. Voor de banken komt het er dus op aan om innovatief te zijn en hun service zo goed mogelijk af te stemmen op de verwachtingen en noden van de klanten.

Toekomstig succes zal vooral bepaald worden door de mate waarin je als bedrijf het verhaal van de klant begrijpt en hem erover kan spreken. Als bank die dicht bij haar klanten staat, wil Crelan mee zijn met de digitale evolutie zonder een voortrekker te zijn. Het gaat niet om een opbod tussen digitale diensten, maar om het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de klant. Dit digitale aanbod versterken we bij Crelan dan ook door een goede lokale aanwezigheid van onze agenten.

Daarom hebben we in 2018 ook 19 nieuwe agentenschappen geopend in gemeenten waar we nog niet aanwezig waren. Technologie zal dus hand in hand

gaan met persoonlijk contact en professioneel advies die de klant helpt beslissingen te nemen op belangrijke sleutelmomenten.

Wat verwacht u van de markt in 2019?

De onzekerheid zal zich ook in 2019 nog blijven manifesteren. We zullen dus in een complexe omgeving moeten opereren en beslissingen moeten nemen die ons niet in de val van de ‘paradox van de stabiliteit’ laten trappen. 2019 zou dus eerder volatiel kunnen verlopen en de groeivertraging zou zich door een niet aangepast aanbod van arbeidsprofielen en de hoge schuldgraad sterker kunnen manifesteren in Europa dan elders.

Er is nog niets verloren maar we moeten wel handelen om de motor van voorspoed opnieuw te laten aanslaan. In deze context zullen de kwaliteit van de activa, de beheersing van de kosten en de liquiditeit de grootste aandacht vragen. Crelan beschikt op dat vlak dankzij haar voorzichtige politiek en dankzij haar taille over heel wat veerkracht en belangrijke troeven.

Waarop wil Crelan het accent leggen in 2019?

We gaan verder op de ingeslagen weg en zullen daarbij onze troeven sterker ontwikkelen. De wereld verandert steeds sneller. Bedrijven moeten zich aanpassen in hun denken en doen. Als bank op mensen

maat hanteren we lichtere structuren en processen en kunnen we hierop inspelen. In 2019 zullen we dan ook verder aandacht hebben voor eenvoudige en efficiënte processen en structuren op de hoofdzetel en voor een professioneel werkend agentennet.

De digitalisering zal daarbij een belangrijke rol blijven spelen. In 2019 willen we dat proces versneld verder zetten met nieuwe ontwikkelingen in onze applicaties voor de klanten en de agenten. Het uiteindelijke streefdoel is om in enkele jaren een volledig omni-channelaanbod aan te bieden waarbij al onze kanalen geïntegreerd zijn en met elkaar communiceren. Verder blijven we opportuniteiten onderzoeken op het vlak van ons productenaanbod in samenwerking met onze preferente partners.

De bestaande synergieën van Crelan Bank met Crelan Insurance en Europabank en mogelijke nieuwe opportuniteiten werden in kaart gebracht met het doel om ook op dat vlak nog verder te optimaliseren.

Tot slot zullen we ook onze coöperatieve identiteit blijven versterken om zo meer klanten en consumenten te overtuigen om coöperant te worden. Door samen te werken willen we onze rol en onze lokale aanwezigheid nog versterken.

Philippe Voisin

Een korte voorstelling

De Groep Crelan is de coöperatieve bank Crelan en haar twee dochters, Crelan Insurance en de nichebank Europabank.

CRELAN

Crelan biedt een uitgebreid gamma financiële producten en diensten aan voor de particulieren, de zelfstandigen en de KMO's. Daarnaast is de bank met een gespecialiseerd productengamma de bevoorrechte partner van de land- en tuinbouwers en van de grote ondernemingen uit de land- en tuinbouwsector.

Onder het motto 'Samen anders bankieren' legt Crelan de klemtoon op een persoonlijk contact en op een vertrouwensrelatie met haar klanten. De bank hanteert een duurzaam model en toont een echt maatschappelijk engagement.

CRELAN INSURANCE

Crelan Insurance biedt sinds 2007 kredietgebonden verzekeringen aan. Dit zijn schuldsaldoverzekeringen,

financieringssaldoverzekeringen en tijdelijke verzekeringen overlijden met constant kapitaal. Het productengamma van de verzekeraar sluit dus naadloos aan bij de kredietproducten van Crelan en Europabank.

EUROPABANK

Europabank is een typische nichebank. Ze heeft een specifiek producten- en dienstengamma. Ze is vooral bekend voor haar specialisatie in consumentenkrediet. Handelaars kennen de bank ook als verwerker van transacties met debetkaarten en de kredietkaarten Visa en MasterCard. Bij bedrijven, middenstand en vrije beroepen is Europabank gekend als aanbieder van financiële leasing en renting.

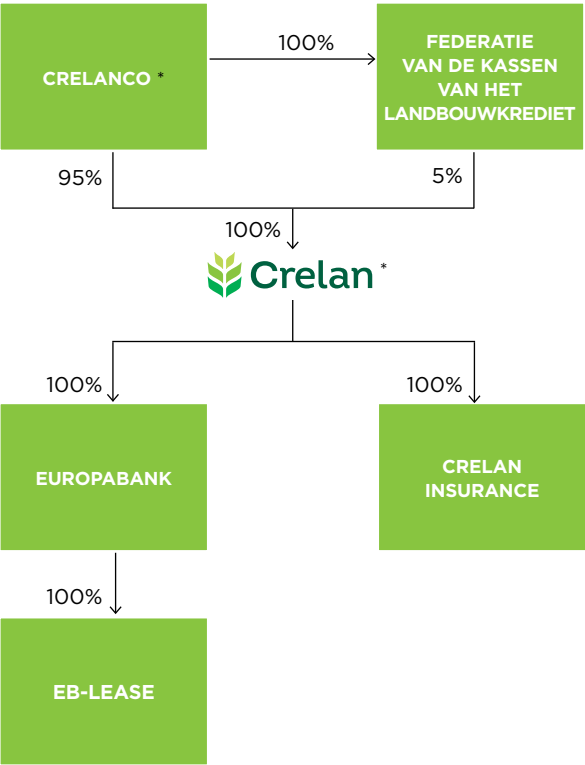
Binnen de groep wordt er op commercieel, technisch en financieel vlak samengewerkt.

Meer informatie over de geschiedenis van Crelan en de Groep Crelan vindt u op www.crelan.be.

Bedrijf	Aantal medewerkers	Aantal kantoren	Aantal klanten	Aantal coöperanten	Actief in
Crelan	2.506*	586	767.187	275.675	België
Crelan Insurance	15	-	113.014	-	België
Europabank	338	47	152.700	-	België

*792 personeelsleden en 1.714 medewerkers in het zelfstandig agentennet

Structuur en aandeelhouderschap van de Groep Crelan



De NV Crelan en de erkende coöperatieve Kas, de CVBA CrelanCo, vormen samen een federatie van kredietinstellingen⁽¹⁾, waarbij de NV Crelan de centrale instelling is. Tussen beide is er een volledige solidariteit en daarom worden de resultaten van de NV Crelan en de CBVA CrelanCo geglobaliseerd.

De CVBA CrelanCo bezit samen met de CVBA Federatie van de Kassen van het Landbouwkrediet⁽²⁾- hierna FKL genoemd - 100% van de aandelen en stemrechten in de NV Crelan. Het coöperatief kapitaal van CrelanCo is in handen van 275.675 coöperanten. Crelan is dus een 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering.

Het Directiecomité van de NV Crelan staat in voor het operationele 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 als “Crelan” of “de Bank” aangeduid, terwijl de bredere benaming “Groep Crelan” of “de Groep” verwijst naar alle entiteiten of dochtervennootschappen die hierna vermeld worden en die door volledige integratie in de consolidatie zijn opgenomen.

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

Het schema hiernaast toont een vereenvoudigd overzicht van de structuur van de Groep Crelan.

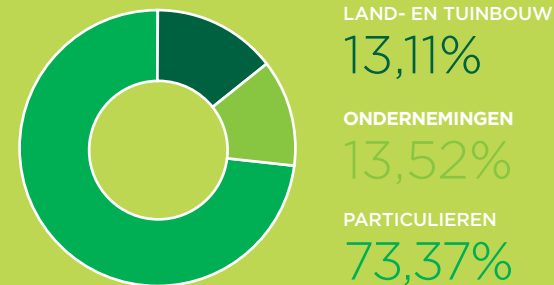
⁽¹⁾ In overeenstemming met artikel 239 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen.
⁽²⁾ De CVBA Federatie van de Kassen van het Landbouwkrediet is een coöperatieve vennootschap die toeziet op de coördinatie van de activiteiten van de CVBA CrelanCo en de NV Crelan. In het kader van de vereenvoudiging van de groepsstructuur besliste de Raad van Bestuur van de CVBA CrelanCo op 20 december 2018 om de liquidatieprocedure van de CVBA FKL op te starten. Deze procedure werd op 28 maart 2019 afgerond.
* Crelan NV en CrelanCo vormen de Federatie van kredietinstellingen 'Crelan'.

Kerncijfers 2018

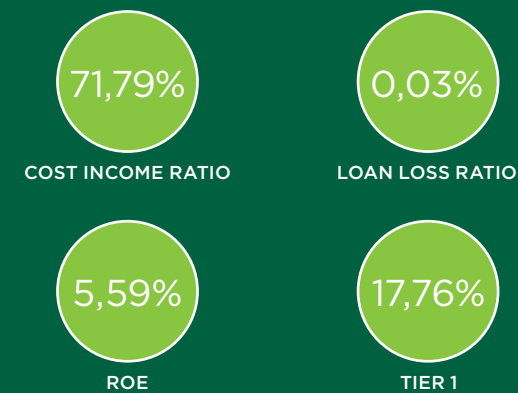
Crelan Groep



VERDELING KREDIETOMLOOP



RATIO'S 2018 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

Netto resultaat

	2017	2018	Evolutie
Deposito's van het cliënteel (incl. achtergestelde certificaten)	17.859,42	18.376,63	+2,90%
Kredieten aan het cliënteel (IFRS)	16.346,89	16.593,86	+1,51%
Leningen en vorderingen	16.469,10	16.680,87	+1,29%
Financiële portefeuille	1.615,87	1.666,66	+3,14%
Eigen vermogen (incl. coöperatief kapitaal)	1.177,22	1.167,04	-0,86%
Totaal activa	19.973,10	20.445,85	+2,37%
Netto resultaat	49,95	65,79	+31,71%

De markten in 2018

Hoewel de economische groei in 2018 in de belangrijkste regio's van de wereld nog steeds aanzienlijk positief was, zagen we belangrijke divergenties. Het jaar was zeer moeilijk voor bijna alle activa, met uitzondering van staatsobligaties, gedreven door appetijt van de beleggers voor risicovrije activa, door hun bezorgdheid over de duurzaamheid van de wereld-economie.

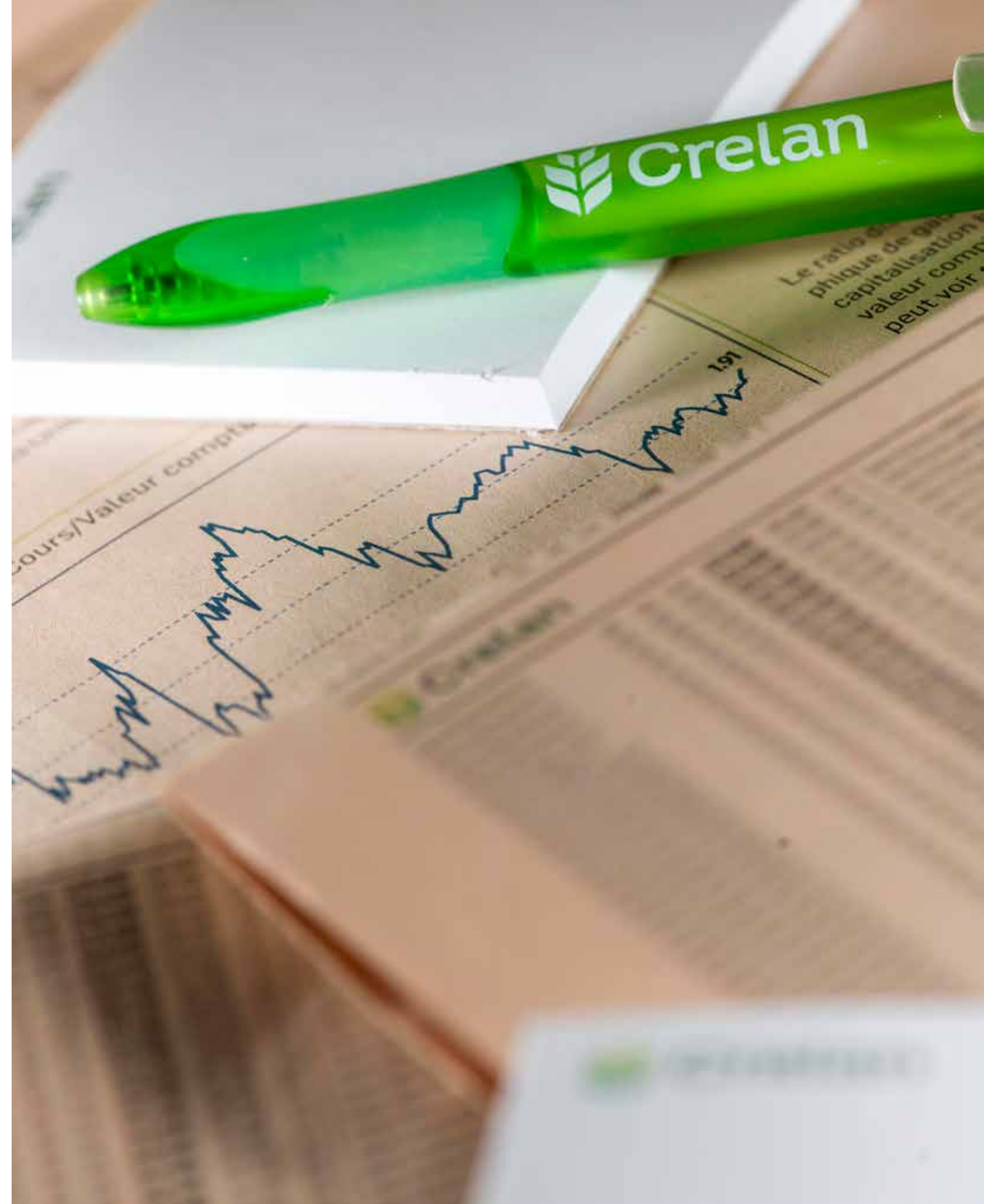
In de Verenigde Staten heeft de Amerikaanse economie, gesteund door de fiscale maatregelen van de Trump Administration, zeer goed gepresteerd. Na een schuchtere start aan het begin van het jaar is de groei in het tweede en derde kwartaal aanzienlijk versneld. Tegen deze achtergrond heeft de Federal Reserve haar monetair beleid verder vernauwd door de rentevoeten in de loop van het jaar viermaal te verhogen, gezien de solide groei en een stabiele inflatie. De beslissing van Washington om douanetarieven op te leggen voor een groot aantal uit China geïmporteerde producten, maar ook komende van andere belangrijke handelspartners, zorgde echter voor meer sombere perspectieven.

Geen echt positieve evolutie echter in de eurozone,

waar de groei door zowel interne als externe factoren zeer teleurstellend was. Het hoge niveau van de euro was nadelig voor de industriële activiteit en de export. Ook de stijging van de olieprijs tot oktober was een negatieve factor. Tot slot hebben de politieke onzekerheden (sociale spanningen in Frankrijk, begrotingsconflict tussen Europa en Italië, een fragiele coalitie in Duitsland en Brexit) gewogen op de economie.

Hoewel de Europese Centrale Bank haar programma voor de aankoop van activa in december heeft stopgezet, blijft het gezien de context zeer onzeker of zij in staat zal zijn de beleidsrente in 2019 te verhogen.

Ten slotte is de situatie in de opkomende landen, die in hoge mate zijn blootgesteld aan de Chinese vertraging en de internationale handelsspanningen, vanaf het tweede kwartaal geleidelijk verslechterd. Enerzijds heeft de normalisering van het Amerikaanse monetaire beleid en de sterke dollar de opkomende landen getroffen. Anderzijds heeft de handelsoorlog de groei van de wereldhandel en de groei beperkt. We zijn ook geconfronteerd met specifieke risico's zoals in Turkije, Argentinië, enz.



Geconsolideerd bestuursverslag

VAN DE GROEP CRELAN, BOEKJAAR 2018

Corporate Governance

RADEN VAN BESTUUR EN DIRECTIECOMITÉS

Crelan NV

In 2018 wijzigde de samenstelling van het Directiecomité niet.

De Bank hertekende in het najaar van 2018 wel haar organisatiestructuur en voerde deze wijziging door op 1 januari 2019. Met deze nieuwe structuur wil Crelan:

- haar commerciële slagkracht versterken om de ambitieuze commerciële objectieven in het strategisch plan zo optimaal mogelijk te realiseren;
- haar organisatie accurater laten evolueren in functie van de maatschappelijke veranderingen en de toekomstige klantenbehoeften op het vlak van digitalisering, efficiëntie, kwaliteit en servicegerichtheid;
- meer aandacht geven aan de ontwikkeling van de medewerkers door de oprichting van een directie “people & talent management”.

Het nieuwe organogram sinds 1 januari 2019:

Philippe Voisin CEO	Jean-Paul Grégoire CCO	Heidi Cortois CIO/COO	Joris Cnockaert CRO	Filip De Campenaere CFO
Danny Wailly Audit & Inspectie	Stephan Leyssen Commerciële Directie Noord	Kurt Deli Information Technology	Philippe Eulaerts Risk Management & Permanente Controle	Philip Tortelboom Financieel Beleid
Ortwin De Vliegheer Secretariaat-Generaal & Corporate Communicatie	Philippe Sintobin Commerciële Directie Zuid	Jo Baetens Operations	Eugeen Dieltiens General Compliance	Wouter Van Houtte Reporting & Beheerscontrole
	Christian Steeno Commercieel Beleid & Marketing	Kurt Volders Contact Center	Isabelle D'haeninck People & Talent Management	Patrick Vissers Kredieten
	Anouk Bongaerts Commerciële Support & Front Office Applications	Sander Muylle* Transformation Office	Dirk De Coninck* Juridische Zaken & Complaint Management	Luc Van de Voorde Compensation & Benefits, Facilities & Procurement
	Crelan Insurance	Laurent Dumont* Digital Banking		

* N-2

Raad van Bestuur van de nv Crelan (31/12/2018)

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)} , onafhankelijk 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)} , onafhankelijk 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⁾⁽⁵⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2015
Catherine Houssa ⁽¹⁾ , onafhankelijk 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)} , onafhankelijk 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
⁽⁵⁾ Sinds 12 februari 2019 is dhr. Yvan Hayez geen personeelslid meer van de Fédération Wallonne de l'Agriculture (FWA). In overeenstemming met artikel 12 van de statuten van de CVBA CrelanCo komt hierdoor ook zijn mandaat als bestuurder van de NV Crelan met onmiddellijke ingang ten einde.

Raad van Bestuur van de cvba CrelanCo (31/12/2018)

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: 26 april 2018
Yvan Hayez ⁽¹⁾	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

⁽¹⁾ Sinds 12 februari 2019 is dhr. Yvan Hayez geen personeelslid meer van de Fédération Wallonne de l'Agriculture (FWA). In overeenstemming met artikel 12 van de statuten van de CVBA CrelanCo komt hierdoor ook zijn mandaat als bestuurder van de CVBA CrelanCo met onmiddellijke ingang ten einde.



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 Bernaert, Ann Dieleman, Alain Diéval, Catherine Houssa, Robert Joly, Hendrik Vandamme, Agnes Van den Berge, Clair Ysebaert, Xavier Gellynck en Marianne Streef.

De Raad van Bestuur kwam in 2018 acht keer samen.

In overeenstemming met artikel 27 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen ondersteunen een Auditcomité, een Remuneratiecomité, een Risicocomité en een Benoemingscomité de Raad van Bestuur in haar taken. Daarnaast bereidt het Strategisch Comité de strategische krijtlijnen voor de Raad van Bestuur voor.

Met hun kennis en ervaring en met hun onafhankelijk oordeelsvermogen waarborgen de vier onafhankelijke bestuurders – Jan Annaert, Alain Diéval, Catherine Houssa en Agnes Van den Berge – een objectieve besluitvorming, zowel in de Raad van Bestuur als in de diverse comités waarin zij zetelen. Zij zien onder meer ook toe op de naleving van de regels inzake risicobeheersing, compliance, ethiek en goede praktijken binnen de bank.

Hieronder volgt de samenstelling van de comités op datum van 31 december 2018.

Auditcomité		
Agnes Van den Berge	Voorzitter –	
	onafhankelijk bestuurder	
Jean-Pierre Dubois	bestuurder	
Catherine Houssa	onafhankelijk bestuurder	

Het Auditcomité kwam vier keer samen in 2018. Daarnaast vonden ook vijf gezamenlijke vergaderingen van het Audit- en Risicocomité plaats.

Remuneratiecomité		
Alain Diéval	Voorzitter –	
	onafhankelijk bestuurder	
Jan Annaert	onafhankelijk bestuurder	
Robert Joly	bestuurder	
Clair Ysebaert	bestuurder	

Het Remuneratiecomité kwam twee keer samen in 2018.

Risicocomité		
Alain Diéval	Voorzitter –	
	onafhankelijk bestuurder	
Jan Annaert	onafhankelijk bestuurder	
Xavier Gellynck	bestuurder	
Robert Joly	bestuurder	

Het Risicocomité kwam zeven keer samen in 2018.

Benoemingscomité		
Luc Versele	Voorzitter	
Jean-Pierre Dubois	bestuurder	
Yvan Hayez ⁽¹⁾	bestuurder	
Hendrik Vandamme	bestuurder	
Agnes Van den Berge	onafhankelijk bestuurder	

⁽¹⁾ Sinds 12 februari 2019 is dhr. Yvan Hayez geen personeelslid meer van de Fédération Wallonne de l'Agriculture (FWA). In overeenstemming met artikel 12 van de statuten van de CVBA CrelanCo komt hierdoor ook zijn mandaat als bestuurder van de CVBA CrelanCo met onmiddellijke ingang ten einde.

Het Benoemingscomité kwam twee keer samen in 2018.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur en de Voorzitter van het Directiecomité kunnen worden uitgenodigd op de vergaderingen van de diverse comités waarin ze niet zetelen.

Volgens artikel 62 §2 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen en volgens het reglement van de Nationale Bank van België is de Bank verplicht om de externe functies die haar bestuurders en effectieve leiders buiten de Groep Crelan uitoefenen 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 vijf keer samen in 2018 en onderging een aantal wijzigingen.

Op voorstel van de Raad van Bestuur heeft de Statu-taire Algemene Vergadering van 10 april 2018 beslist om de heer Joris Cnockaert te benoemen als uitvoe-rend bestuurder en de heer Ortwin De Vliegheer als niet-uitvoerend bestuurder.

Omwille van het vertrek in onderling overleg van Si-grid Van Geet per 21 september 2018 heeft de Bui-tengewone Algemene Vergadering van 20 december 2018, op voorstel van de Raad van Bestuur, beslist om Filip De Campenaere te benoemen als uitvoerend bestuurder.

Dit geeft volgende samenstelling van de Raad van Bestuur op 31 december 2018:

Voorzitter:
Philippe Voisin

Bestuurders:
Joris Cnockaert
Filip De Campenaere
Ortwin De Vliegheer
Jean-Pierre Dubois
Jean-Paul Grégoire
Luc Versele

Door het vertrek van Sigrid Van Geet per 21 septem-ber 2018 onderging ook het Directiecomité een wij-ziging.

De samenstelling van het Directiecomité op 31 december 2018 is als volgt:

Voorzitter:
Jean-Paul Grégoire (CEO)

Leden:
Joris Cnockaert (CRO)
Heidi Cortois (CIO)
Filip De Campenaere (CFO)

Europabank

De Raad van Bestuur is samengesteld uit 12 leden waaronder 6 leden als vertegenwoordiger van de hoofdaandeelhouder, 4 leden van het Directiecomité en 2 onafhankelijke bestuurders.

De Raad van Bestuur kwam zes keer samen in 2018.

Onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur functioneren het Auditcomité en het Remuneratie-comité.

Op 12 maart 2018 vond een Buitengewone Algeme-ne Vergadering plaats waarbij het maatschappelijk kapitaal van Europabank verhoogd werd met 20 mil-joen EUR tot 25.250.000 EUR.

De samenstelling van de Raad van Bestuur op 31 december 2018 is als volgt:

Voorzitter:
Philippe Voisin

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

COMMISSARIS

De Statutaire Algemene Vergadering van 27 april 2017 besliste om de erkende revisorenvennootschap EY te benoemen als commissaris voor een periode van 3 jaar. EY wordt hierbij vertegenwoordigd door Jean-François Hubin.

EY controleert bijgevolg de geconsolideerde rekenin-gen van de Groep Crelan.

STATUTAIRE WIJZIGINGEN

De statuten van de NV Crelan zijn voor het laatst

gewijzigd op 10 juni 2014, door de stopzetting van de aandeelhoudersovereenkomst en de ondertekening van de kaderovereenkomst tot aandelenoverdracht tussen de Belgische en de Franse aandeelhouders.

Ook de verwijzingen naar de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellin-gen werden op dat moment toegevoegd.

DEUGDELIJK BESTUUR

In overeenstemming met de Circulaire NBB_2011_09 van 20 december 2011 over de evaluatie van de inter-ne controle evalueerde de effectieve leiding van de Bank zijn systeem van interne controle en voerde de Bank een permanente tweedelijnscontrole in.

Het Verslag van de effectieve leiding over de be-oordeling van de interne controle en het Verslag van de effectieve leiding over de beoordeling van de interne controle op beleggingsdiensten en -ac-tiviteiten zijn vanaf 2016 gebaseerd op de gede-tailleerde risicocartografie van de processen van de Bank.

De Bank maakte de vermelde Verslagen in februari 2018 over aan de Nationale Bank van België.

Volgens Circulaire NBB_2018_28 / Richtsnoeren van de EBA van 26 september 2017 inzake interne gover-nance (EBA/GL/2017) moet het Memorandum van Deugdelijk Bestuur jaarlijks op zijn conformiteit ge-

evalueerd worden en moet het aangepast worden in geval van betekenisvolle wijzigingen die de beleidsstructuur en de organisatie van de financiële instelling beïnvloeden.

De Raad van Bestuur van 27 september 2018 heeft het aangepast Memorandum van Deugdelijk Bestuur goedgekeurd, waarna het is overgemaakt aan de Nationale Bank van België.

BELONINGSBELEID

De Raad van Bestuur heeft in zijn midden een Remuneratiecomité opgericht om aanbevelingen aan de Raad van Bestuur over te maken.

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 en dit zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de Algemene Vergadering der Aandeelhouders.

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

Het Remuneratiecomité is zodanig samengesteld dat het een gedegen en onafhankelijk oordeel kan

geven over het beloningsbeleid en de prikkels die daarvan uitgaan voor de risicobeheersing, de eigenvermogensbehoeften en de liquiditeitspositie.

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 omstandigheden en mits 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 18 maanden vergoeding. In geval van overname of fusie kan die vergoeding hoger zijn. Indien de vergoeding hoger is dan 12 maanden of op gemotiveerd advies van het Remuneratiecomité hoger is dan 18 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 2018 bedroeg de totale vergoeding van de bestuurders van de NV Crelan 3,0 miljoen EUR. De totale vergoeding van de bestuurders van de Groep Crelan bedroeg 4,5 miljoen EUR.

Het Risicocomité voert jaarlijks onafhankelijke controles uit op het beloningsbeleid en rapporteert hierover aan de Raad van Bestuur. Daarnaast oefent Interne Audit ook jaarlijks toezicht uit op de correcte toepassing van dit beloningsbeleid.

EVALUATIE VAN DE GOVERNANCE

In het kader van de governanceverplichtingen voor financiële instellingen, waaronder de ‘fit & proper’-vereisten voor bestuurders, moet het Benoemingscomité, conform artikel 31 §2 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen, jaarlijks de structuur, omvang, samenstelling en prestaties van de Raad van Bestuur en zijn comités evalueren.

Voor deze evaluatieoefening deed de bank beroep op de onafhankelijke expertise van Deloitte.

Het onderzoek maakt gebruik van schriftelijke vragenlijsten en individuele interviews en heeft tot doel om:

- De verwachtingen van de bestuurders over de rol en de werking van de Raad van Bestuur en de comités in kaart te brengen;
- De competentie en expertise van de aanwezige

governanceprofielen te inventariseren;

- De governancepraktijken binnen de Raad van Bestuur te identificeren;
- De implementatie van de aanbevelingen uit de voorgaande evaluatie op te volgen.

Resultaten en synergieën binnen de Groep

RESULTATEN CRELAN NV Coöperanten en klanten

Op 31 december 2018 kon Crelan rekenen op het vertrouwen van 275.675 coöperanten en 767.187 klanten.

Omloop klantendeposito's

Ondanks het aanhoudende lage renteklimaat blijven de deposito's een mooie groei kennen.

In 2018 dikten ze met 3,1% aan tot 17,09 miljard EUR. De groei sinds 2014 bedraagt 5,4%.

Deze groei is te danken aan de stijgende inlagen op de zicht- en spaarrekeningen.

Eind 2018 stond er 3,12 miljard EUR op de zichtrekeningen, een stijging van 9,3% in vergelijking met 2017 en van 55,2% tegenover 2014.

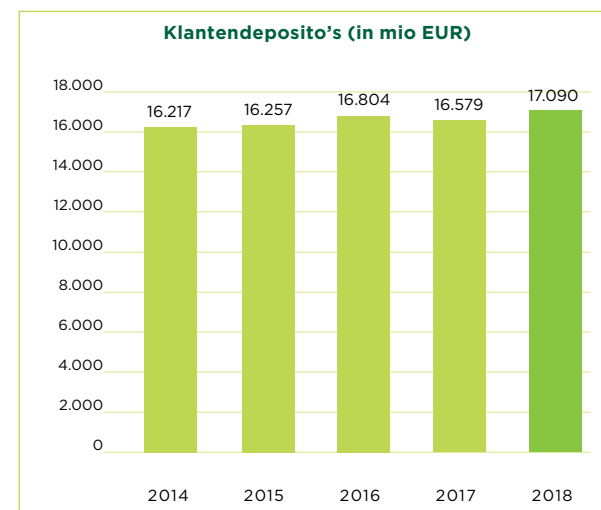
De inlagen op de gereguleerde spaarrekeningen bedroegen 12,365 miljard EUR. Dit wil zeggen dat deze tegoeden aandikten met 4% tegenover 2017 en met 14,6% ten opzichte van 2014.

De deposito's op lange termijn (kasbons, termijnrekeningen en achtergestelde certificaten) blijven daarentegen afnemen als gevolg van de lage rente.

Eind 2018 bedroeg de omloop 1,53 miljard EUR wat een daling van 13,8% betekent in vergelijking met 2018 en van 54,5% tegenover 2014.

Door de lage rente parkeren klanten hun liquiditeiten

op spaar- of zichtrekeningen in afwachting van een rentestijging.



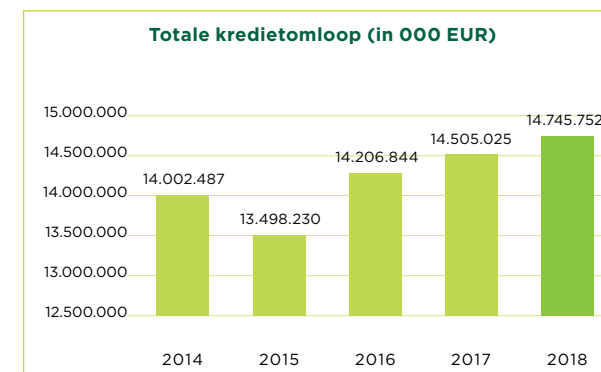
Door de onrust op de financiële markten en de daling van de inventariswaarden daalde ook de omloop buitenbalansbeleggingen in 2018 tot 5,2 miljard EUR.

Omloop kredieten

De totale kredietomloop steeg in 2018 met 1,7% tot 14,7 miljard EUR.

De omloop woonkredieten bedroeg 10,56 miljard EUR (+2,0%). De omloop kredieten aan zelfstandigen, vrije beroepen en kleine of middelgrote bedrijven steeg met 3,3% tegenover 2017.

De omloop kredieten aan landbouwers bleef nagenoeg stabiel.



Kredietproductie

In 2018 bedroeg de totale kredietproductie, zonder interne herfinancieringen, meer dan 2,5 miljard EUR. Hiermee oversteigt Crelan het niveau van 2017 met 1,8% wat een goed resultaat is rekening houdend met de druk op de markt en de hevige concurrentie tussen de Belgische banken onderling.

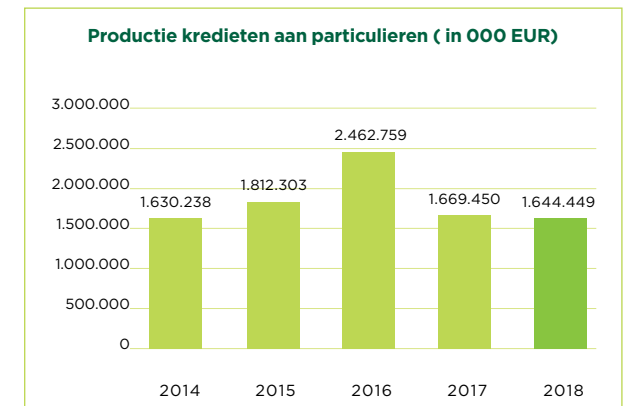
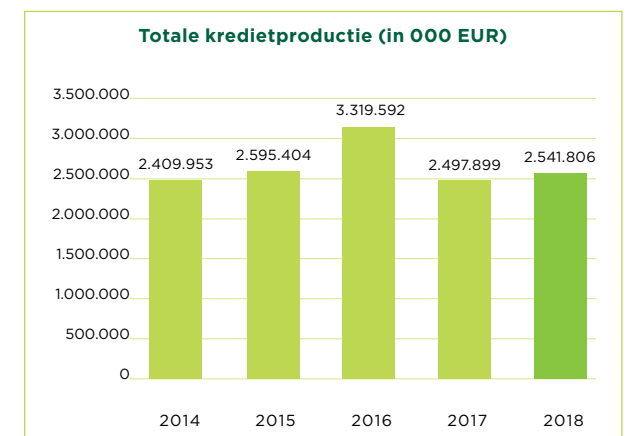
De aanzienlijk hogere kredietproductie in 2016 was een gevolg van de vele externe herfinancieringen in die periode.

De particuliere kredietverlening lag iets lager in 2018 in vergelijking met 2017. De daling bedroeg 1,5% en is vooral te wijten aan de productie woonkredieten die 3,5% lager lag dan in 2017.

De productie van leningen op afbetalingen (bij particulieren) kende een mooie stijging van 15%. Met dit resultaat evenaarde Crelan de productiecijfers van het recordjaar 2016.

De kredietverlening aan het segment KMOZ kende

een sterke stijging met 10% in vergelijking met 2017, de kredieten aan landbouwers namen met 2,9% toe.



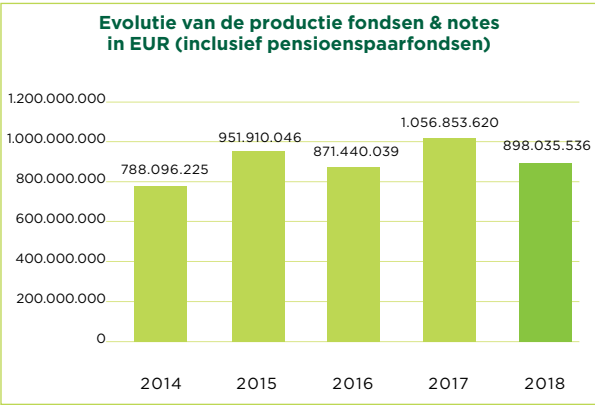
Productie Fondsen en Notes

Tegenover 2017 daalde de fondsenproductie met 10,5% (675,5 miljoen EUR), terwijl de productie gestructureerde producten met 28,8% afnam (201,8 miljoen EUR). De onzekerheid en volatiliteit op de finan-

ciële markten en een globale daling van de beurzen speelde de vraag naar fondsen en gestructureerde producten duidelijk parten.

De lancering van de Crelan-profielfondsen was een groot succes. De drie profielfondsen (Crelan Invest Conservative, -Balanced en -Dynamic), gelanceerd in april, noteerden een productie van 134 miljoen EUR.

Het nettoresultaat van Crelan bedraagt 59,1 miljoen EUR, wat een stijging is van 17% t.o.v. 2017.



RESULTATEN CRELAN INSURANCE

Crelan Insurance biedt verzekeringsproducten bij leven aan, verbonden aan de kredieten van het distributienetwerk van Groep Crelan. Het betreft schuldsaldoverzekeringen, financieringssaldoverzekeringen en tijdelijke verzekeringen overliden met constant kapitaal.

2018 kenmerkte zich enerzijds door een lichte daling in de productie en anderzijds door een uitstekend financieel resultaat.

Op het vlak van de productie werden het voorbije jaar 10.567 schuldsaldoverzekeringen en 6.318 financieringssaldoverzekeringen onderschreven. Van die laatste zijn er 1.730 via de Crelan-agentschappen en 4.588 via de Europabank-kantoren aangebracht. De productie was wel lichtjes lager dan in 2017 wat te wijten was aan een lagere productie van woonkredieten via de Crelan-agentschappen.

Ondanks het lagere aantal nieuwe zaken steeg het premie-incasso in 2018 naar 28,09 miljoen EUR, wat 5,1 % hoger is dan in 2017.

Crelan Insurance sloot het jaar 2018 af met een positief resultaat (Be Gaap) van 5,5 mio EUR, wat 22% hoger is dan in 2017.

RESULTATEN EUROPABANK

Net zoals 2017 was 2018 een uitstekend jaar voor Europabank.

De totale kredietproductie bedroeg 390 miljoen EUR in 2018. De totale kredietomloop steeg met 5,3% en komt boven 1 miljard EUR uit.

De klantendeposito's groeiden aan met 2,0%.

In een markt waar de concurrentie sterk is toegenomen door de komst van buitenlandse spelers en met verscherpte prijzen steeg de omzet in de kaarttransacties met 20,6% onder andere dankzij de vernieuwde samenwerking met de Crelan-agenten. De omzet in kaarten kwam voor het eerst boven de 2 miljard EUR uit.

Europabank sloot het jaar 2018 af met een schitterend resultaat van 20,9 miljoen EUR (IFRS) (en 22,5 miljoen EUR in Be Gaap)

De Cost/Income Ratio over 2018 bedraagt 54,6%, wat aantoont dat de bank over een performante en solide structuur beschikt.

Het rendement op eigen vermogen blijft op een hoog niveau en bedraagt 16,1%.

Europabank blijft inzetten op innovatie en nieuwe technologieën.

In 2018 werd het product ‘Zichtrekening’ herwerkt naar drie pakketrekeningen en aangepast aan de nieuwe noden van de klanten. Zo kan er gekozen worden voor de gratis zichtrekening.

De vernieuwde website werd begin 2018 uitgerold wat een impact had op de online afspraken en online kredietaanvragen.

Het platform voor de online leasing- en rentingaanvragen werd vereenvoudigd. De Crelan-agenten kunnen nu veel sneller en makkelijker de klanten bedienen.

De renovatie van de Europabank-kantoren werd verdergezet wat de dienstverlening en het klantencontact nog verbeterde.

Daarnaast heeft de digitalisering van het documentenbeheer en van de programma-aanvragen ervoor gezorgd dat de automatisering toeneemt en de pa-

pierberg verder afneemt.

Ook werden diverse nieuwe projecten zoals GDPR, Instant Payments, Itsme en PSD2 opgestart, waarbij gebruik gemaakt werd van de synergieën binnen de Groep.

SYNERGIEËN

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

De Crelan-agenten commercialiseren leasings van Europabank of verwijzen klanten met specifieke financieringsnoden door naar Europabank, terwijl de kantoren van Europabank woonkredieten van Crelan verkopen.

Europabank centraliseert ook de binnenlandse betaalverrichtingen voor de Groep. Crelan ging verder met de verkoop van de betaaloplossingen via terminals of online die Europabank aanbiedt.

Sinds 2007 verkoopt Crelan Insurance haar schuld- en financieringssaldoverzekering via het agentennet van Crelan. De financieringssaldoverzekering wordt eveneens via de kantoren van Europabank gecommercialiseerd.

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

Crelan

een maatschappelijk geëngageerde en duurzame bank

Als 100% Belgische coöperatieve bank wil Crelan niet enkel een financieel adviseur zijn, maar zich ook engageren in het Belgische maatschappelijke leven. Dat engagement uit zich via verschillende initiatieven, gegroepeerd binnen Crelan Foundation.

Crelan Foundation is een van de initiatieven die kaderen binnen het duurzaam beleid van de bank. Een volledig overzicht van de genomen duurzame initiatieven vindt u in het duurzaamheidsverslag op www.crelan.be.

MAATSCHAPPELIJK ENGAGEMENT VIA CRELAN FOUNDATION

Na een reflectie over de manier waarop Crelan haar maatschappelijk engagement nog nadrukkelijker zou kunnen uitdragen, richtte de bank op 12 januari 2018 de Crelan Foundation op. Via Crelan Foundation groepeerde de bank voortaan haar initiatieven met een maatschappelijk engagement.

Crelan Foundation staat voor:

Steun aan verenigingen en projecten met een maatschappelijke meerwaarde

Coöperanten van de bank kunnen voor een vereniging of een project, waarin ze actief zijn als vrijwilliger, financiële steun aanvragen. De voorwaarde is uiteraard dat de vereniging of het project een duurzame maatschappelijke impact heeft. De volledige voorwaarden waaraan een aanvraag moet voldoen en het aanvraagformulier zijn beschikbaar op de website van Crelan.

Crelan Foundation richt zich hierbij op vijf domeinen: opleiding, gezondheid, cultuur, milieu en crowdfunding voor sport. Voor dat laatste domein werkt de bank samen met het crowdfundingplatform Sponsorme, sinds begin januari opgenomen bij ULule.

Viermaal per jaar evalueert het Crelan Foundation Comité de ingediende dossiers en beslist het welke projecten op steun kunnen rekenen. Tijdens het eerste werkjaar ondersteunde het comité 53 projecten, goed voor 169.153,95 EUR aan financiële steun.

Steun aan de landbouw

Trouw aan de roots van de bank heeft Crelan Foundation ook aandacht voor de landbouwsector met een actieve ondersteuning van de Crelan Leerstoel aan de UGent en de Crelan Leerstoel aan Gembloux Agro-Bio Tech ULiège. De Crelan Leerstoel aan de UGent legt sinds zijn oprichting in 2015 de klemtoon op innovatie en duurzaamheid in de landbouwsector, terwijl de Crelan Leerstoel aan Gembloux Agro-Bio Tech ULiège zich sinds 2017 concentreert op onderzoek naar de bevordering van de korte ketens.

Nog in het kader van Crelan Foundation lanceerde de bank samen met, het in landbouw en voeding gespecialiseerde crowdfundingplatform, MiiMOSA, van 20 februari tot 20 april een tweede oproep tot projecten. Vijf van de dertig opgestarte innovatieve projecten kregen tijdens de landbouwbeurs van Libramont van Crelan Foundation een coup de coeur onder de vorm van een financiële bijdrage.





Sinds 2015 werkt Crelan samen met Incofin via een participatie in het kapitaal en een lening aan het fonds. Het fonds Incofin verschaft financiële middelen aan microfinancieringsinstellingen in derdewereldlanden.

Mecenaat

Tijdens vier exposities in de Galerie Crelan, een tentoonstellingsruimte in de hoofdzetel van Crelan, kregen zeven kunstenaars de kans om hun werken te tonen aan het grote publiek.

Crelan Foundation stelde hen gratis de ruimte ter beschikking en organiseerde voor hen een vernissage. Op die manier wil de bank beginnende Belgische kunstenaars een duwtje in de rug geven.

Medewerkers die actief participeren

Ook de medewerkers van Crelan hebben in 2018 actief deelgenomen aan Crelan Foundation.

Op zaterdag 28 april zorgden honderd Crelan-medewerkers samen met hun CEO Philippe Voisin, Natuurpunt en de atleten Olivia Borlée en Jonathan Sacoor voor een proper strand in Blankenberge. Crelan Foundation schonk per deelnemer een bedrag aan Natuurpunt en dat was goed voor een totaalbedrag van 2.300 EUR.

De medewerkers kozen daarnaast de Stichting tegen kanker als organisatie waarvoor ze tijdens 2018 geld wilden inzamelen. Drie acties: de 20 km van Brussel

met 32 Crelan-sportievelingen als deelnemer, het voetbaltornooi de Crelan Cup en de Warmathons met 235 Crelan-deelnemers zorgden voor een gift van 10.000 EUR aan deze organisatie.

SPORTSPONSORING

Crelan beschouwt sport als een belangrijk onderdeel van een gezonde en evenwichtige levensstijl en als een factor van sociale cohesie die de mensen dichter bij elkaar brengt.

Fairplay en teamspirit maken sport groots en 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 gesponsord worden, 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.

Wielrennen

Crelan is actief als sponsor in het wielrennen sinds 2000, toen nog onder de naam Landbouwkrediet. Voor heel wat jong aankomend talent betekende onze 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) met Wout van Aert als speerpunt van onze ploeg. Nadat hij gedurende jaren aan de top stond van het veldrijden met meerdere Belgische titels en wereldtitels- in 2018 werd Wout voor de derde maal op rij wereldkampioen in Valkenburg - gooide hij ook direct hoge ogen in het wegseizoen 2018 (met o.a. een derde plaats in zijn debuutkoers Strade Bianche, een negende plaats in zijn eerste Ronde van Vlaanderen en winnaar in het eindklassement van de Ronde van Denemarken).

Op 17 september 2018 maakte Wout van Aert bekend dat hij eenzijdig zijn contract verbrak met Sniper Cycling, de structuur boven de wielerploegen. In de sponsoringovereenkomst was bepaald dat Crelan haar sponsoring met onmiddellijke ingang kon stopzetten bij een vertrek van Wout van Aert uit de ploeg. Na overleg met het ploegmanagement heeft Crelan echter beslist om haar engagement ten opzichte van de ploeg tot het einde van 2018 aan te houden en op die manier de ploeg en de renners te steunen.

Atletiek

Crelan heeft haar naam sinds 2011 verbonden aan de Belgische atletiek, met de sponsoring van publieksliefelingen de Borlée broers. De bank is eveneens hoofdpartner van de Belgische atletiekliga en van de Belgian Tornado's (de ploeg van de 4x400 meter heren).

Onze estafetteploeg bestaande uit Kevin, Jonathan en Dylan Borlée naast de grote belofte Jonathan Sacoor, veroverde in maart 2018 het brons op het EK indoor in Birmingham maar het hoogtepunt volgde begin augustus 2018 toen het goud behaald werd op het EK in Berlijn.

Op 8 oktober 2018 zette de bank deze topprestaties in de bloemetjes met een huldiging van de atleten op de hoofdzetel, gevolgd door een meet & greet en een fotosessie voor het personeel met de kampioenen.

Basketbal

Sinds 2002 is Crelan sponsor van Okapi Aalstar. 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 vanaf het seizoen 2016-2017 als enige hoofdsponsor van deze talentvolle basketbalclub, die sindsdien als Crelan Okapi Aalstar door het leven gaat, op te treden.

Crelan Okapi Aalstar haalde in het seizoen 2017-2018 uitstekend de halve finale van de play-offs, waarin het sneuvelde tegen de latere landskampioen BC Oostende. In het lopende seizoen 2018-2019 kende de ploeg, mede door het vertrek van een aantal steunpilaren, een moeilijke start maar herpakte zich zodat de play-offs binnen bereik blijven.



Crelan, een bank die evolueert

INITIATIEVEN NAAR DE KLANTEN

‘Samen anders bankieren’

In het voorjaar van 2018 pakte Crelan uit met de nieuwe slogan ‘Samen anders bankieren’, die de coöperatieve identiteit van de bank nog sterker tot uitdrukking brengt.

Om haar klanten en coöperanten nog beter te informeren lanceerde Crelan in april een vernieuwde website. Veel aandacht ging daarbij naar de vormgeving, een overzichtelijke structuur en eenvoudig en helder taalgebruik.

Via specifieke luiken voor particulieren, professionals en landbouwers vinden de klanten gerichte informatie. Daarnaast schenkt de website ook veel aandacht aan het coöperatieve DNA van de bank, aan de vacatures en biedt ze de klanten simulatietools voor leningen.

Later tijdens het jaar maakte de bank het ook mogelijk om via de website online klant te worden en een lening op afbetaling aan te vragen.

Crelan schakelde de nieuwe website onmiddellijk intensief in bij de merk- en productcommunicatie. Dit resulteerde in een aanzienlijke verhoging van de investeringen in allerlei vormen van digitale marketing en communicatie, bijvoorbeeld ter ondersteuning van de productie van het nieuwe online-verkoopkanaal voor leningen op afbetalingen of om het beleggingsaanbod in de kijker te zetten.

Daarnaast waren de digitale boodschappen ook meer algemeen op notoriëteit en imago gericht. Daarbij maakte Crelan vaak gebruik van speelse beelden en boodschappen op sociale media met populaire door Crelan gesponsorde sportlui in de hoofdrol.

Op de klassieke media communiceerde Crelan met radiocampagnes rond de thema's Wonen en Beleggen. In de diverse spots van deze campagne kwam ook de meerwaarde van het persoonlijke advies van een Crelan-agent aan bod. Crelan bleef daarnaast ook aanwezig op de Vlaamse publieke omroep als sponsor van een aantal populaire programma's.

In Wallonië bleef de immens populaire Landbouwbeurs van Libramont een ideale setting om de 200.000 bezoekers van dit massa-evenement te laten kennismaken met de oprechte betrokkenheid van sponsor Crelan bij de lokale economie.

Een breder productaanbod dankzij partnerships

Crelan sloot in 2018 een strategisch partnership met de verzekeraar Allianz waardoor de bank het aanbod aan levensverzekeringen aanzienlijk kon uitbreiden. Sinds 1 oktober 2018 zijn op die manier de beleggingsverzekeringen (tak 21 en tak 23) en de verzekeringsoplossingen voor pensioenopbouw en bescherming (fiscaal en niet-fiscaal sparen) van Allianz in het verzekeringsaanbod van Crelan opgenomen. Ook het reeds bestaande samenwerkingsakkoord met Fidea voor schade- en levensverzekeringen

werd bestendigd.

De samenwerking met Econopolis Wealth Management, de beheersvennootschap rond Geert Noels, werd verder uitgebreid. Naast de reeds bestaande samenwerking voor Crelan Fund, waarvoor Econopolis Wealth Management het beheer van de beleggingsportefeuille waarneemt, werd een nieuwe samenwerkingsovereenkomst op poten gezet voor de verdeling van compartimenten van de bevek naar Luxemburgs recht Econopolis Funds. ‘Belgian Champions’, gelanceerd eind oktober 2018, is het eerste compartiment van deze bevek waarvoor Crelan als distributeur optreedt en op die manier de belegging ook toegankelijk maakt voor de particuliere klanten.

Ook de nauwe samenwerking met Amundi werd verdergezet. Crelan commercialiseert een uitgebreide selectie fondsen van Amundi en zijn dochters. Zo werd het gamma begin 2018 nog uitgebreid met een aantal fondsen die inzetten op inkomsten-distributie.

Binnen de bevek Crelan Invest, waarvoor Amundi instaat voor het beheer van de beleggingsportefeuille, werden 3 profielfondsen (Conservative, Balanced en Dynamic) gecreëerd. Het betreft fondsen die in een breed gamma van gediversifieerde activa beleggen en volgens een op verschillende beleggersprofielen afgestemde risicobenadering beheerd worden. Ze houden bovendien vast aan een duurzame en ethische benadering.

Op vlak van gestructureerde producten werkt Cre-

lan samen met een aantal preferente partners, namelijk BNP Paribas, Crédit Suisse, Société Générale, Natixis en CACIB. In 2018 werd in dit kader ook voor het eerst een samenwerking opgezet met Goldman Sachs.

Op vlak van fiscaal pensioensparen verdeelt Crelan 3 pensioenspaarfondsen (Crelan Pension Fund Stability, Balanced en Growth) die als feeder fungeren van de pensioenspaarfondsen van BNP Paribas.

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

586 agentschappen ten dienste van de klant

Op 31 december 2018 telde Crelan 586 agentschappen verspreid over België. Dat betekent een daling van 38 agentschappen ten opzichte van eind 2017.

Deze daling vloeit voort uit het continue proces van optimalisering. Agentschappen versmelten lokaal om de competentie en de specialisatie van de kantoren en de kantoormedewerkers verder uit te breiden. Aan de basis van deze evolutie liggen de sterk toegenomen regelgeving en de gewijzigde verwachtingspatronen van de klanten waarbij meer klemtoon ligt op adviesverlening en minder op het louter uitvoeren van transacties. Deze evolutie zal zich ook in de toekomst nog verder zetten.

Naast een uitgebreid aanbod aan digitale diensten



blijft Crelan het belangrijk vinden om ook dicht bij de klant aanwezig te zijn met een uitgebreid kantorennetwerk met competente adviseurs. Ondanks de daling van het totale aantal agentschappen startte de bank dan ook 19 nieuwe agentschappen op in gemeenten waarin de bank voorheen niet actief was. In dat kader kwamen ook 50 medewerkers, waaronder een aanzienlijk aantal van het vroegere Record Bank, het Crelan-net versterken.

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

Eind 2018 zijn 288 agentschappen uitgerust met een selfbank, doorgaans met uitgebreide functionaliteiten.

Een uitgebreid advies voor de ondernemers

Competente adviseurs zo dicht mogelijk bij de klanten brengen, daar schenkt Crelan veel aandacht aan. Dat geldt ook voor haar professionele klanten, ondernemers in de land- en tuinbouw en voedingssector enerzijds en zelfstandigen, vrije beroepen en de lokale KMO's anderzijds. Hiervoor werkt de bank met gespecialiseerde competentiecenters die zowel instaan voor het advies van de lokale professionele klanten als ondersteuning bieden aan omliggende agentschappen die minder expertise hebben ontwikkeld op dat specifieke vlak.

Deze competentiecenters zijn inmiddels ook zicht-

baar voor klanten en prospecten via een extern aangebracht 'label'. Professionele klanten kunnen voor hun basisdienstverlening uiteraard ook beroep blijven doen op hun vertrouwde agentschap. Het agentschap zal dan in functie van de behoefte van de klant contact leggen met het nabij gelegen competentiecenter.

In 2018 werd verder geïnvesteerd in de kennis en vaardigheden van medewerkers met het oog op de omvorming van agentschappen tot businesscenters voor KMO's, zelfstandigen, vrije beroepen en landbouwbedrijven.

INITIATIEVEN NAAR HET PERSONEEL

Op 31 december 2018 maken 1.145 personeelsleden deel uit van Crelan Groep waarvan er 792 voor Crelan werken, 15 voor Crelan Insurance en 338 voor Europabank.

Naast dit loontrekkend personeel in de verschillende entiteiten van de Groep, zijn er in het agentennetwerk van Crelan ook 1.714 medewerkers aan de slag met een statuut van zelfstandig agent of als loontrekkende medewerker van een zelfstandig agent. Hierdoor bedraagt het totaal aantal medewerkers voor Crelan Groep 2.859.

Hoewel het personeelsbestand globaal gedaald is, voornamelijk door de niet vervanging van pensioengerechtigde medewerkers, wierf Crelan in 2018 ook 42 nieuwe medewerkers aan.



Employer branding

2018 stond ook in het teken van de verdere uitbouw van de employer branding van de bank.

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

Ook de eigen medewerkers werden betrokken bij de zoektocht naar nieuw talent voor Crelan via een 'bring your friend to Crelan'-programma dat hen aanmoedigde om potentiële kandidaten uit hun kenniskring aan te brengen.

Dit heeft geleid tot 42 nieuwe aanwervingen, een record sinds de fusie tussen Landbouwkrediet & Centea tot Crelan in 2013.

Eind 2018 lanceerde HR in samenwerking met de commerciële directie een bijkomende rekruteringscampagne via traditionele media voor de vacatures in het agentennet. Deze campagne richtte zich tot specifieke groepen van kandidaten die nu en in de toekomst belangrijk zijn voor de verdere uitbouw van het agentennet.

Employee engagement onderzoek

In het voorjaar van 2018 voerde Crelan samen met Korn Ferry Hay Group, een vooraanstaand internationaal organisatieadviesbureau, een 'employee engagement onderzoek' uit.

Dit initiatief kadert in het continue streven van de

bank om een effectieve, aangename en kwaliteitsvolle organisatie aan te bieden waar mensen graag werken en het beste van zichzelf kunnen geven.

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

Tijdens het managementseminarie werden de resultaten uitgebreid besproken.

Een van de actiepunten die hieruit voortvloeide is het opstarten van een specifieke benadering voor jonge medewerkers.

Screening HR-practices: Crelan 'Top Employer 2018'

Crelan kreeg voor haar goed uitgebouwde personeelsbeleid in 2018 voor het derde jaar op rij het certificaat Top Employer België/Belgique.

Het jaarlijkse internationale onderzoek van het Top Employers Institute erkent toonaangevende werkgevers wereldwijd op basis van hun arbeidsvoorwaarden, de continue aandacht om het nog beter te doen en de geboden ondersteuning bij het ontwikkelen van talenten.

In het kader van de Top Employersprocedure door-



lopen de deelnemende bedrijven een uitgebreid onderzoeksproces: het internationale HR Best Practices Onderzoek.

Als waarborg voor de authenticiteit van het proces worden alle antwoorden door een onafhankelijke partij aan een audit onderworpen.

Het Top Employers Institute beoordeelde de arbeidsvoorwaarden van Crelan op basis van volgende criteria:

- 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’. Daarnaast behaalt de bank zeer sterke resultaten in workforce planning en performance management.

In de sector Bank & Verzekeringen is Crelan één van de 6 gecertificeerde bedrijven.

Op 31 januari 2019 heeft Crelan deze exclusieve certificering opnieuw ontvangen voor 2019.

Blended learning

In een digitale en snel evoluerende omgeving wordt er steeds minder op de traditionele (klassikale) manier les gegeven.

Crelan kiest resoluut voor voorbereidende e-learning-modules in combinatie met klassikale praktijksessies. Deze ‘blended learning’-methodiek wordt steeds belangrijker omwille van de accuraatheid, efficiëntie en flexibiliteit voor de deelnemers.

IT-ONTWIKKELINGEN EN DIGITALE DIENSTVERLENING

Een nieuwe klantgerichte IT-organisatie

In 2018 is een nieuwe organisatiestructuur voor de IT-afdeling voorbereid. De digitale wereld van vandaag stelt steeds hogere verwachtingen op het vlak van klantenbeleving. Het ondersteunen van een moderne klantenervaring via betrouwbare, waardevolle, aantrekkelijke en innovatieve technologiediensten en -oplossingen was dan ook het uitgangspunt van deze reorganisatie.

De klassieke IT-organisatie met strikt gescheiden Development- en Operations-teams maakt plaats voor een DevOps-organisatie. De nieuwe teams zijn samengesteld uit collega’s met diverse competentieprofielen en nemen voortaan een end-to-end verantwoordelijkheid op voor de IT-diensten.

De DevOps-teams concentreren zich rond drie pij-

lers, namelijk ‘IT Products’ verantwoordelijk voor het beheer van de bankproducten (rekeningen, betalingen, kredieten, e.d.), ‘IT Channels’ verantwoordelijk voor het verdelen van de bankproducten in een omni-channelstrategie en IT Services verantwoordelijk voor de algemene ondersteunende diensten en -services. Tegelijkertijd garanderen ‘IT Technology’, ‘IT Service Management’ en ‘Office of IT’ de transversale coherentie binnen de nieuwe organisatiestructuur.

Bij het ontwerpen van de nieuwe IT-organisatie ging in de tweede jaarhelft veel aandacht uit naar een dialoog met alle belanghebbenden: management, klanten, leveranciers, medewerkers en sociale partners. Daarnaast zijn alle voorbereidingen getroffen voor de transitie naar de nieuwe IT-organisatie die begin 2019 van start is gegaan.

Met de nieuwe IT-organisatie creëert Crelan een context waarin haar medewerkers beter en klantgerichter kunnen functioneren. De dialoog met de medewerkers over end-to-end verantwoordelijkheid begint nu reeds vruchten af te werpen in de vorm van hogere aandacht voor kwaliteit en transversale samenwerking, wat op zijn beurt leidt tot een hogere motivatie. Daarnaast schenkt de bank ook aandacht aan het aanwerven en het verder ontwikkelen van de juiste IT-talenten.

Uitbesteding IT-infrastructuur en Disaster Recovery test

Eind 2016 besliste Crelan om haar complete IT-infrastructuur in de datacenters uit te besteden aan Cegeka. Deze beslissing werd eind juni 2018 concreet met de transitie naar de datacenters bij Cegeka en het sluiten van de Crelan-datacenters.

In oktober 2018 hebben de teams van Crelan en Cegeka samen een succesvolle Disaster Recovery test uitgevoerd. De test simuleerde het verlies van het primaire datacenter waardoor de IT-services gedurende een volledige week vanuit het secundaire datacenter verzekerd werden.

Permanente aandacht voor Cyber security

De Crelan SOC (systeem en organisatie controle) ging van start en zorgt voor een verbeterde detectie, afhandeling en remediëring van securityincidenten. Met de SOC is een belangrijke stap gezet in de continue verbetering van Crelans beveiliging in functie van preventie, detectie en remediëring.

Endpoint-protectie - de bescherming van apparaten waarmee de gebruiker toegang krijgt tot het interne netwerk van de bank - kwam in een volgende fase met de uitrol van Mobile Device Management. Dat levert niet alleen een betere beveiliging van mobiele toestellen, maar maakt het ook makkelijker om applicaties via mobiele toestellen aan te bieden aan de



medewerkers en de zelfstandige agenten.

De Security monitoring is verder geëvolueerd met belangrijke uitbreidingen rond useraccess-rapportering en fraudedetectie. Het toegangenbeheer voor een groot aantal applicaties is grondig geëvalueerd. De risico's hierbij zijn verlaagd door een drastische reductie van de rechten en een uitbreiding van het vierogenprincipe.

In de continue evolutie naar hogere beveiliging hadden zowel VISA, onze partner voor kredietkaartbetalingen, als Swift nieuwe security vereisten uitgebracht. Crelan implementeerde deze vereisten, voor de Swift-vereisten gebeurde dit in samenwerking met Europabank.

Crelan besteedde daarnaast heel wat aandacht aan de communicatie, waarbij, inspelend op de actualiteit, Crelan-medewerkers, cliënten en agenten op de hoogte gehouden werden van security- en frauderisico's en de te nemen maatregelen.

Specifiek rond privacy, in het kader van de GDPR, zette de bank in samenwerking met de DPO (data protection officer) een e-learning op voor alle medewerkers van de bank.

Digitaal bankieren

Het aantal actieve online- en mobile-gebruikers bij Crelan nam verder toe tot 330.000 klanten met een

actief online abonnement en 138.000 klanten met een actief mobile abonnement. Per maand stijgt dit aantal met gemiddeld 1.650 nieuwe online-gebruikers en 1.500 nieuwe mobile-gebruikers. 92% van alle overschrijvingen gebeurt inmiddels via PC, smartphone en tablet.

De mogelijkheden voor digitaal bankieren zijn verder uitgebouwd.

- Crelan startte in 2018 met de opbouw van my-Crelan, haar nieuwe homebankingplatform. In de loop van 2019 zal de nieuwe onlinebanking-tool – die nu al actief is – de toepassing Crelan Online volledig vervangen. Daarnaast voegde Crelan ook enkele nieuwe functionaliteiten toe zoals het beheren van de debetkaart, een real-timesaldo bij de kredietkaarten en het aanvragen van een lening op afbetaling.
- Professionele klanten hebben met het nieuwe myCrelan Pro voortaan een specifieke digitale tool om hun betalingen te beheren.
- Ook Crelan Mobile, de app beschikbaar voor de smartphone, werd verder uitgebreid met functionaliteiten zoals het beheren van de debetkaart, een real-timesaldo bij de kredietkaarten en het consulteren van saldi zonder pincode.
- Bij de nieuwe debetkaarten is de functionaliteit contactloos betalen toegevoegd.
- Daarnaast integreerde Crelan de Bancontact-app (Wallet).

- Op de nieuwe website kunnen klanten het proces om klant te worden starten en een lening op afbetaling aanvragen. Zonder specifieke publiciteitscampagne kon Crelan via dit nieuwe kanaal in enkele maanden tijd al 250 nieuwe klanten verwelkomen.

Verder volgt Crelan nauwgezet enkele nieuwe ontwikkelingen op:

- **Itsme®**
Itsme® is een app die de consument toelaat om op een veilige, gemakkelijke en betrouwbare manier zijn/haar identiteit aan te tonen of transacties te bevestigen. Itsme® kan in die zin complementair zijn met Crelan Sign dat reeds beschikbaar is in Crelan Mobile. Itsme® zal dan ook door Crelan gebruikt worden in die toepassingen waar het een toegevoegde waarde kan bieden aan haar klanten, bijvoorbeeld als alternatief voor de ‘groene’ digipass bij het tekenen van een betaling bij een aankoop op het internet met de smartphone, voor het activeren van de Crelan Mobile app, bij de identificatie van nieuwe klanten en bij het actualiseren van de identiteitsgegevens bij een adreswijziging en dergelijke. De bank zal ook andere mogelijke toepassingen verder onderzoeken.
- **PSD2 (Payments Service Directive)**
PSD2 verruimt het toepassingsgebied voor be-

taaldiensten naar nieuwe, niet-bancaire spelers. Via de banken zullen die derde partijen, mits uitdrukkelijke toestemming van de klant en uitsluitend in het kader van de aangeboden betaaldiensten, toegang kunnen verkrijgen tot zijn/haar betaalrekening. PSD2 treedt in werking op 14 september 2019 maar de Nationale Bank van België dringt er bij de Belgische banken op aan om reeds vanaf 14 maart 2019 de toegangen open te stellen. Crelan streeft er naar om deze kortere deadline te behalen. Bovenop dit wettelijk luik bereidt de bank zich voor om ook het commercieel aanbod te verruimen mits creatie van de functionaliteit tot bundeling van rekeningen.

- **Flitsbetaling (Instant Payment)**
Een flitsbetaling is een overschrijving die onmiddellijk wordt uitgevoerd, 24/24 uur en 7/7 dagen. Het overgeschreven bedrag wordt in enkele seconden op de rekening van de begunstigde gecrediteerd, zelfs al is deze gedomicilieerd bij een andere bank. In 2018 heeft Crelan de voorbereidingen getroffen zodat ze deze service ook kan aanbieden aan haar klanten vanaf april 2019. Alle Crelan-klanten zullen dan flitsbetalingen kunnen uitvoeren en ontvangen via de digitale kanalen van de bank (myCrelan, myCrelan Pro en Crelan Mobile). Crelan behoort tot de groep van pioniers die deze service op de Belgische markt aanbieden.

Digitaal agentschap

De kredietverwerking in de agentschappen is verder geoptimaliseerd met het digitaliseren van de professionele kredieten, het automatiseren van de kredietbeslissingen en de uitbetaling van kredieten.

Het proces met papieren documenten wordt stelselmatig gedigitaliseerd, waardoor de verwerkingsprocessen versnellen en de ecologische voetafdruk van de bank verkleint.

HET BEHEER VAN DE PORTEFEUILLE

Het financieel beleid en het investeringsbeleid in de obligatieportefeuille bij de groep Crelan is gestoeld op veiligheid en zekerheid. Een voldoende buffer aan hoog-liquide activa maakt het mogelijk om toekomstige perioden van liquiditeitsstress te kunnen overbruggen.

Deze buffer wordt bekomen door voldoende cash aan te houden en te investeren in activaklassen die gemakkelijk mobiliseerbaar zijn, namelijk overheidsobligaties, obligaties uitgegeven door supranationale instellingen of regionale overheden, obligaties gedekt door hypotheekleningen (covered bonds) en bedrijfsobligaties. Ontleningen op de interbancaire markt verlopen immers vlotter via het in pand geven van dergelijke hoogwaardige obligaties.

Door de relatief lage rentestanden in 2018 verkoos de bank om de overvloedige liquiditeiten eerder in de kre-

dietportefeuille dan in de obligatieportefeuille aan te wenden. De gemiddelde looptijden van de productie aan kredieten liggen gevoelig hoger dan de looptijden van het commercieel passief met het risico op de aantasting van de rentemarge bij substantiële rentebewegingen.

De rentemarge kan ook worden beïnvloed door het begrenzingsmechanisme op de rente die de klant betaalt bij woonleningen met periodieke renteherziening. Deze rente mag immers reglementair nooit meer dan verdubbelen en kan maximaal met een intern vooraf bepaald percentage stijgen. In 2018 besteedde de bank dan ook extra aandacht aan het verwerven van dekkingen van dit optierisico.

Crelan, een veilige bank

ALGEMEEN RISK MANAGEMENT

Risk Management legt zich toe op diverse specialisaties:

- het identificeren, meten, opvolgen en sturen van krediet-, financiële en operationele risico's.
- het verlenen van advies in alle (grotere) kredietdossiers die gepresenteerd moeten worden aan het Kredietverbintenissencomité en/of het Directiecomité.
- het ontwikkelen en valideren van interne modellen die gebruikt worden in het kader van IRB (Internal Rating Based aanpak) en van IFRS 9.
- het opmaken, coördineren en valideren van de reglementaire rapporten Verslag van de effectieve leiding over de beoordeling van de interne controle, ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process), het Recovery Plan, het derdepijlerverslag, ...

De bank richtte verschillende interne risicocomités op om het beheer van de risico's zo adequaat mogelijk te organiseren. Deze risicocomités bewaken de krediet-, de financiële, de operationele (inclusief de permanente controles), de informaticarisico's en ook de risico's die verband houden met de entiteiten.

In 2018 heeft de afdeling Risk Management haar operationele structuur aangepast om haar efficiëntie te verhogen en de duurzaamheid van de haar toegewezen verantwoordelijkheden te waarborgen.

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 bevoegdheid om kredieten toe te kennen is verdeeld tussen het Directiecomité en het Kredietverbintenissencomité 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 het Risicocomité en 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 -beheer. De performantie van de modellen wordt regelmatig opgevolgd en de resultaten worden geva-

lideerd en goedgekeurd door een specifiek comité, met name Comeri.

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

Renterisico, liquiditeitsrisico en marktrisico

Na het besluit in 2012 om het financiële risico-opvolgingssysteem binnen Crelan Groep uit te breiden naar alle entiteiten binnen de Groep, startte Crelan in 2013 met deze gecentraliseerde systematische opvolging van de financiële risico's voor alle bancaire entiteiten. 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 is 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 in normale omstandigheden als in stressomstandigheden, 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).

ALM (Asset Liabilities Management) is verantwoordelijk voor de opvolging van het rente-, optie- en liquiditeitsrisico binnen de Bank. Deze afdeling ontwikkelt de modellen voor de identificatie, analyse, bewaking

en rapportering van deze risico's. Risk Management valideert op haar beurt 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 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 tweedelijscontrole en onafhankelijke validatie van deze financiële limieten.

Operationele risico's

Een waarschuwingsmechanisme is in gebruik om belangrijke operationele incidenten op te sporen.

Risk Management stelt ook sleutelindicatoren in werking om na te gaan in welke mate processen risicogevoelig zijn en om de kwaliteit van de meldingen van incidenten door de verschillende afdelingen 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 als taak hebben om de operationele incidenten van hun processen te rapporteren.

In 2016, heeft Risk Management een programma opgezet om 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 om:

- 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 te uit te werken.

19 sleutelprocedures van de bank werden herbekeken waaronder kredieten, deposito's, compliance, 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 zijn in 2018 in een specifieke tool (Hopex) ingevoerd zodat de monitoring en het beheer op een meer geautomatiseerde manier kan plaatsvinden.

Herstelplan

In 2015 stelde Crelan een eerste Herstelplan (recovery plan) op volgens de aanbevelingen van de toezichthouder.

Op basis van de EBA-richtsnoeren stelde de bank meerdere risico-indicatoren op in de domeinen solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit. Voor elke indicator zijn waarschuwings- en een kritische hersteldrempel gedefinieerd zodat in geval van overschrijding herstelopties in uitvoering kunnen worden gesteld.

De bank ontwikkelde hiervoor vijf scenario's: 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 definieerde Crelan drie mogelijke herstelopties die snel en desgevallend gelijktijdig in werking kunnen worden gesteld.

In elk van deze gevallen laten de beoogde herstelopties de Groep toe om uit de gevarenzone 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.

ICAAP / ILAAP

Het doel van deze rapporten is na te gaan of de bank over voldoende eigen vermogen en liquiditeit beschikt, wat het geval is.

Het eigen vermogen van de bank maakt het immers mogelijk om alle risico's te dragen die voortvloeien uit haar activiteiten en haar liquiditeitspositie ligt ver boven de wettelijke minima en maakt het mogelijk om aan stressscenario's het hoofd te bieden.

Data quality

De bank heeft een grootschalig project opgestart om de kwaliteit van de gegevens die worden gebruikt in haar operationele processen en in de interne, externe en regelgevende rapportering aanzienlijk te verbeteren. Het project richtte zich in eerste instantie op de regelgevende rapporten: COREP, FINREP en Solvency II (enkel van toepassing voor Crelan Insurance). De analyse van de gegevensstroom voor het datawarehouse is begin 2019 opgestart.

Binnen de bank wordt ook een specifieke afdeling op-



gericht die zich zal toelagen op de kwaliteit van de gegevens. In dat kader zal een Data Manager worden aangesteld die rechtstreeks aan de CEO zal rapporteren.

COMPLIANCE

In 2018 werd heel wat nieuwe regelgeving van kracht, met als opvallende uitschieters de nieuwe Europese verordening inzake gegevensbescherming (GDPR) en de omzetting van de Europese richtlijn MiFID II inzake beleggersbescherming.

Tevens implementeerde Crelan een aantal nieuwe richtlijnen van de Belgische toezichthouders en zette ze volop in op informatiedoorstroming en sensibilisering over deze thema's.

Gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 trad de General Data Protection Regulation (GDPR) in werking. De implementatie van deze Europese verordening over de verwerking van persoonsgegevens vormde een belangrijke prioriteit voor Crelan in 2018.

In lijn met de GDPR-principes heeft Crelan dan ook bijkomende maatregelen genomen om de veiligheid van de persoonsgegevens nog te verhogen, waaronder de opmaak van een register van de verwerkingen van persoonsgegevens, het evalueren van de bestaande beschermingsmaatregelen en zo nodig het aanscherpen ervan, het opstellen van een aantal procedures en rapporteringen die ervoor zorgen dat Crelan nu en ook in de toekomst GDPR-conform met persoonsgegevens omgaat. Ook voor wat betreft de derde partijen, die optreden als verwerker van per-

soonsgegevens in opdracht van de bank, evalueerde Crelan de beschermingsmaatregelen en implementeerde ze de specifieke GDPR-verplichtingen.

Crelan communiceerde transparant naar klanten over de verwerking van hun gegevens, over de rechten die ze daarbij hebben en over hoe ze die kunnen uitoefenen. In mei 2018 paste de bank de privacy-verklaringen in de operationele documenten en processen aan en op www.crelan.be verscheen een privacy-lan-dingspagina. Ook via rekeninguittreksels en e-mail communiceerde Crelan actief naar haar klanten.

Crelan heeft de interne richtlijnen verder op punt gesteld en gecommuniceerd via verscheidene interne nieuwsbrieven 'Compliance Info', via e-learning modules voor de medewerkers van de zetel en van de kantoren en via interne sensibiliseringssessies.

Met het oog op de continue opvolging en verbetering van de gegevensbescherming heeft de directie Compliance een Data Protection Officer (DPO) aangesteld. Deze fungeert als aanspreekpunt met betrekking tot gegevensbescherming zowel intern als extern.

Beleggersbescherming

De implementatie van de MiFID II-richtlijn concreetiseerde zich onder meer in het opstellen van een model van bezoekverslag dat de beleggingsgesprekken met de klant en de adviesverlening door de agent beter omkadert. Crelan opteert er immers voor dat haar agenten ten opzichte van elke beleggingsklant optreden als adviseur.

Samen met een nieuwe tool die de agent beter in staat

stelt om de beleggingsportefeuille van de klant te vergelijken met een aantal referentieportefeuilles, ondersteunt deze gesystematiseerde bezoeksrapportering nu elk beleggingsgesprek van de agent. Deze beide instrumenten zorgen dus voor een duidelijk toegevoegde waarde bij het advies over een geschikte belegging voor de klant in overeenstemming met het resultaat van de ingevulde MiFID-vragenlijst en met respect voor de correcte bepaling van de doelgroep.

Crelan breidde daarnaast ook het aantal informatie-rapporten voor de klanten uit.

Naast de bevestiging van de uitvoering van zijn beleggingsorder(s), beschikbaar in MyCrelan of verzonden via de post, ontvangt de klant ook informatierapporten over (al) zijn beleggingsportefeuille(s). Dit zijn in het bijzonder: een rapport over de inhoud van de beleggingsportefeuille, een rapport over de geschiktheid van de beleggingsportefeuille in functie tot het resultaat van de MiFID-vragenlijst en een rapport over de jaarlijkse kosten en lasten verbonden aan de beleggingsportefeuille en de daarin opgenomen beleggingen.

Naar aanleiding van de uitrol van de MiFID II-richtlijn organiseerde Crelan intensieve opleidingen voor de beleggingsmedewerkers, waarin het belang van een correct en transparant beleggingsadvies met respect voor de regelgeving werd benadrukt.

Een nieuwe MiFID-brochure "Persoonlijk beleggingsadvies, hoe werkt het" is ter beschikking van de klanten. Deze brochure schetst hoe Crelan het nieuwe wet-telijke kader over beleggingsadvies concreet toepast.

Bescherming tegen witwassen van gelden

Ter uitvoering van de vierde Europese antiwitwasrichtlijn en de Belgische omzettingswet van 18 september 2017 voerde Crelan een eerste Enterprise Wide Risk Assessment uit inzake witwassen van gelden en voorkoming van financiering van terrorisme. De resultaten hiervan werden gerapporteerd aan de Nationale Bank van België, toezichthouder in deze materie.

In het licht van de nieuwe bepalingen in de vierde antiwitwasrichtlijn (AML IV) actualiseerde Crelan de informatie over de uiteindelijk begunstigden van rechtspersonen of juridische structuren.

Binnen het implementatieproces van AML IV startte Crelan ook een aantal IT-projecten op om de kwaliteit van de databank en de efficiëntie van de monitoring te optimaliseren.

Circulaires toezichthouders

In uitvoering van de aanbevelingen uit de circulaire NBB 2018_20 over uitbesteding aan aanbieders van clouddiensten, heeft Crelan haar beleidsnota over outsourcing geactualiseerd. De organisatie en samenwerking hierover met de nieuwe afdeling Procurement werd verder op punt gesteld.

Bij toepassing van de mededeling FSMA 2018_05 inzake erkenning van opleidingsinstellingen voor de permanente opleiding van compliance officers bekwam Crelan accreditering als erkende opleidings-verstrekker. In die hoedanigheid organiseerde Crelan

voor de compliance medewerkers van de Groep interne opleidingen over de vierde Europese antiwitwasrichtlijn (AML IV), verrichtingen in crypto currencies, outsourcing en GDPR.

Sensibilisering en opleiding

In 2018 ging ook de sensibilisering en opleiding van alle medewerkers van het agentennet en van de zetel verder via een maandelijks nieuwsbrief ‘Compliance Info’ en via opleidingen in groep over deontologie en MiFID II. De bank organiseerde daar bovenop e-learnings over de voornoemde thema’s, over AML IV en GDPR.

INTERNE AUDIT

Het Auditcharter beschrijft de algemene missie en de waarden van Interne Audit. De rollen en verantwoordelijkheden opgenomen in het Auditcharter en het Auditcomitécharter zijn afgestemd op de Bankwet van 25 april 2014.

Interne Audit verschaft op een onafhankelijke manier redelijke zekerheid - aan zowel de Raad van Bestuur, via het Auditcomité, als aan het Directiecomité - over de kwaliteit en doeltreffendheid van de interne controles, over het risicobeheer en over de systemen en processen van deugdelijk bestuur van de bank.

De scope van Interne Audit omvat alle activiteiten van de Groep. In de Groep geldt een uniforme auditmethodologie en rapportering aan het Auditcomité. Voor Europabank zijn de auditactiviteiten geheel 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 2018 het “Audit Universum” geüpdatet.

De opdrachten die Interne Audit in 2018 uitvoerde, hadden betrekking op verschillende domeinen: onder meer op de IRB-kredietmodellen, Kredieten, Betalen & Beleggen en interne rekeningen.

Interne Audit voert ook de opvolging uit van de correctieve acties. De status van de auditaanbevelingen wordt trimestrieel 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 aan het Auditcomité van de moedermaatschappij.

INSPECTIE VAN HET NET

De afdeling Inspectie controleert de goede werking van de zelfstandige agentschappen door informatie op verschillende niveaus te verzamelen. Met deze informatie kan ze nagaan of het beheer van het agentschap volgens de vereisten van de Bank gebeurt.

Hiervoor voert een team van inspecteurs onaangekondigde controles uit in de agentschappen waarbij onder andere volgende elementen aan bod komen: de correctheid van de aanwezige kasgelden, de volledigheid van de kantooradministratie, de verwerking van boekhoudkundige documenten, het respecteren van Compliance- en andere regelgeving, de verwerking van kredietdossiers, ...

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

Daarnaast bestaat er op de hoofdzetel een periodiek systeem van basiscontroles waarbij de kasverrichtingen van de agentschappen worden gecontroleerd. De dossierbeheerders Inspectie zorgen daarbij voor een gestructureerde aanpak en een frequente opvolging om signalen snel te kunnen opvangen en verwerken.

Naast de controle van de kasverrichtingen in de agentschappen, zijn er fraudepreventieonderzoeken en controles op de financiële gezondheid van de agenten. Deze controles omvatten heel specifieke materies zoals voorafgaande screening van en advies over kandidaat-agenten en kandidaat-agentschapsmedewerkers, behandeling van klachten waarbij een agent of een agentschapsmedewerker betrokken is, saldobevestigingen, 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 zodat enerzijds de wettelijke en reglementaire bepalingen gerespecteerd worden en anderzijds de klanten correct en efficiënt bediend worden.

Het kwaliteitsmodel van Inspectie stuurt de frequentie van controles en de aard van onderzoeken en inspec-

ties aan. De resultaten van de onderzoeken leveren een risicoscore op volgens vijf categorieën van low tot high risk. Deze risicoscore wordt aan elk agentschap toegerekend op basis van drie elementen: de administratieve en boekhoudkundige correctheid, de financiële gezondheid en de inbreuken op het Crelan Charter.

In 2018 voerde Crelan 1.024 globale inspecties in de agentschappen, 603 kascontroles en 60 thema-inspecties uit. Elk agentschap kreeg minimaal één en maximaal vier keer een bezoek, afhankelijk van de risicoscore. In elk agentschap gebeurde tevens een controle op de wettelijke bepalingen (controle FS-MA-dossier, aanwezigheid correcte tarieven,...) en in elk agentschap met kluizen een kluizeninspectie.

Het Comité voor Opvolging van het Kwaliteitsmodel (COK) volgt in eerste instantie de vaststellingen van de verschillende controles op en het bepaalt welke herstelacties er precies nodig zijn voor de eventuele knipperlichten. Het COK behandelt daarnaast klachten als de betrokkenheid van de agent in vraag wordt gesteld en bespreekt elke melding van een vastgestelde anomalie door een andere directie om te beslissen over de gepaste actie naar de agent toe.

Bij overschrijding van de beslissingsbevoegdheid of bij vaststellingen die een domeinoverschrijdende behandeling vragen, verwijst het COK het dossier door naar het Bemiddelings- en Adviescomité (BAC) dat over een grotere beslissingsbevoegdheid beschikt. De resultaten van de besprekingen in het BAC worden gerapporteerd aan het Directiecomité en het Auditcomité.

Balans en resultatenrekening

GECONSOLIDEERDE BOEKHOUDKUNDIGE CIJFERS IN IFRS Waarderingsregels

In 2018 werd IFRS 9 ‘Financial instruments’ ingevoerd. De tabel op pagina 58 geeft een overzicht van de herwerkingen die werden uitgevoerd naar aanleiding van deze invoering.

IFRS 9 heeft enerzijds een impact op de classificatie en waardering van de financiële activa en anderzijds op de berekening van de waardeverminderingen gelinkt aan financiële activa.

Classification & Measurement:

De portefeuilles van de Groep werden geanalyseerd op basis van de richtlijnen voor de indeling en waardering van financiële activa. De categorie van classificatie is gebaseerd op het businessmodel en de test van betalingen van hoofdsom en interesten (SPPI – test, “solely payments of principal and interest”). Op basis van het businessmodel, gedocumenteerd via de groepspolitiek financieel beleid, wordt de portefeuille in zijn totaliteit toegewezen aan de categorie HTC (“held to collect”). Het businessmodel van Crelan voorziet in beleggingen in activa met een laag risico en het aanhouden ervan tot aan de vervaldag. Verkopen in de beleggingsportefeuille kunnen enkel voorkomen in uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld bij een verhoogd kredietrisico, een vervaldag binnen hetzelfde kalenderjaar,...) of voor beperkte volumes.

Onder IAS 39 werd quasi de ganse beleggingsportefeuille van Crelan gewaardeerd aan fair value through

Other comprehensive income (FVOCI). Onder IFRS 9 wordt de portefeuille geklasseerd als HTC en bijgevolg gewaardeerd aan amortised cost. Enkel een beperkt aantal effecten (kapitaalinstrumenten bestaande uit Tier I- papier van financiële instellingen en participaties in private equity) met een marktwaarde/boekwaarde van 14,41 miljoen EUR blijft behouden in de categorie FVOCI en dit op basis van de keuzeoptie voorzien in IFRS 9 § 4.1.4.

Onder IAS 39 werden evenmin financiële activa geklasseerd onder de categorie gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van de waardeschommelingen via de winst- en verliesrekening. Aangezien een beperkte investering in een fonds en enkele vastgoedcertificaten niet voldeed aan de SPPI-criteria wordt deze participatie onder IFRS 9 wel geklasseerd onder de categorie gewaardeerd aan reële waarde met verwerking van de waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening. Op die manier werden titels met een aanschaffingswaarde van 6,88 miljoen EUR geherklasseerd naar deze categorie, de marktwaarde van deze titels per 31 december 2017 bedroeg 6,34 miljoen EUR.

De resterende beleggingsportefeuille met een boekwaarde van 1.467 miljoen EUR werd geherklasseerd naar de categorie gewaardeerd aan geamortiseerde kostprijs – schuldbewijzen. De positieve latente marktwaardering voor een bedrag van 66,8 miljoen EUR die onder IAS 39 verwerkt werd in OCI werd bijgevolg afgeboekt (ook de Deferred tax liability die hieraan gekoppeld was, werd afgeboekt).

Voor de categorie leningen en vorderingen was er

geen impact op vlak van classificatie, deze portefeuille was zowel in IAS 39 als in IFRS 9 gewaardeerd aan geamortiseerde kostprijs.

Impairment:

Het model voor de berekening van de impairment volgens IFRS 9 is gebaseerd op de bestaande IRB-modellen die binnen de bank worden gebruikt voor de inschatting van het kredietrisico. Volgende methode werd gehanteerd:

- **Segmentatie:**
De kredietportefeuille werd opgesplitst in homogene segmenten van probability of default (PD) en loss given default (LGD). Voor de credit conversion factors (CCF) en vervroegde terugbetalingen werd er gesegmenteerd per producttype.
- **Probability of Default modelling (PD) :**
De PD in functie van de maturiteit van het krediet werd berekend op basis van migratiematrices uit historische defaultgegevens van de bank. Door middel van een lineaire regressie tussen de default rates en macro-economische indicatoren (werkloosheidsgraad en BBP) wordt de PD “Through The Cycle” (TTC) omgevormd tot een PD “Point In Time” (PIT).
- **Loss given default (LGD) :**
De LGD-waarden gebruikt voor IFRS 9 zijn, mits bepaalde correcties specifiek aan IFRS 9, dezelfde als diegene die gebruikt worden voor de IRB-modellen over de periode 2006 – 2016. Voor de hypothecaire kredieten wordt de LGD geseg-

menteerd op basis van de “Loan to Value” (LTV). Hoe beter (lager) de LTV, hoe lager de LGD.

- **Exposure at Default (EAD):**
De portefeuille wordt onderverdeeld in verschillende types producten. Voor elk type werd een “Credit Conversion Factor” (CCF) berekend, die bepaalt welk deel van het buitenbalansgedeelte van het krediet wordt toegevoegd aan het saldo op de balans.
- **Vervroegde terugbetalingen:**
In de toekomstige cashflows van het krediet wordt rekening gehouden met eventuele vervroegde terugbetalingen. De kans op een vervroegde terugbetaling wordt per product bepaald door het departement ALM in lijn met de modellen die gebruikt worden in het kader van de opvolging van de liquiditeit.
- **Stageing:**
Om te bepalen of een exposure onderhevig is aan significante stijging van het kredietrisico werd een selectie gemaakt van parameters die wijzen op een toegenomen kredietrisico. De aanwezigheid van één of meer van deze parameters veroorzaakt vervolgens de stage-transfer in het kader van IFRS 9. Het gaat zowel om kwantitatieve als kwalitatieve factoren:
 - de interne rating,
 - de interne score binnen de kredietopvolging,
 - al dan niet forbearance,
 - de uitkomst van kwalitatieve reviewprocedures in het kader van de kredietopvolging,
 - melding bij de kredietcentrale NBB.

OVERZICHT IMPLEMENTATIE IFRS9

Activa (in EUR)	31/12/2017 IAS 39	Herclassificatie	Stage 1	Waardeschommelingen		Overige	01/01/2018 IFRS9
				Stage 2	Stage 3		
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken	1.291	0	0	0	0	0	1.291
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	23	0	0	0	0	0	23
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	0	7	0	0	0	-1	6
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	1.555	-1.474	0	0	0	-67	14
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	16.507	1.467	-7	-4	-3	13	17.975
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan banken	122	0	0	0	0	0	122
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan cliënten	16.347	0	-6	-4	-3	20	16.354
Schuldbewijzen	38	1.467	0	0	0	-7	1.498
Derivaten gebruikt ter afdekking	24	0	0	0	0	0	24
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	473	0	0	0	0	7	480
Materiële vaste activa	20	0	0	0	0	0	20
Goodwill en Immateriële activa	37	0	0	0	0	0	37
Belastingvorderingen	32	0	0	0	0	18	50
Andere activa	12	0	0	0	0	0	12
Totaal Activa	19.973	0	-7	-4	-3	-29	19.931

Verplichtingen (in EUR)	31/12/2017 IAS 39	Herclassificatie	Stage 1	Waardeschommelingen		Overige	01/01/2018 IFRS9
				Stage 2	Stage 3		
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	22	0	0	0	0	0	22
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	18.006	0	0	0	0	0	18.006
Deposito's	16.433	0	0	0	0	0	16.433
Kredietinstellingen	25	0	0	0	0	0	25
Andere dan kredietinstellingen	16.408	0	0	0	0	0	16.408
In schuldbewijzen belichaamde schulden met inbegrip van obligaties	1.175	0	0	0	0	0	1.175
Achtergestelde verplichtingen	277	0	0	0	0	0	277
Andere financiële verplichtingen	121	0	0	0	0	0	121
Derivaten gebruikt ter afdekking	602	0	0	0	0	0	602
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	3	0	0	0	0	0	3
Voorzieningen	79	0	0	0	0	0	79
Belastingverplichtingen	9	0	0	0	0	-2	7
Andere verplichtingen	76	0	0	0	0	0	76
Totaal Verplichtingen	18.796	0	0	0	0	-2	18.795

Eigen Vermogen (in EUR)	31/12/2017 IAS 39	Herclassificatie	Stage 1	Waardeschommelingen		Overige	01/01/2018 IFRS9
				Stage 2	Stage 3		
Geplaatst kapitaal	829	0	0	0	0	0	829
Gestort kapitaal	829	0	0	0	0	0	829
Opgevraagd niet-gestort kapitaal	0	0	0	0	0	0	0
Agio	0	0	0	0	0	0	0
Andere componenten van het eigen vermogen	50	0	0	0	0	-47	3
Herwaarderings-reserve: Wijzigingen in reële waarde van schuldinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde door middel van niet-gerealiseerde resultaten	51	0	0	0	0	-47	4
Herwaarderings-reserve: actuariële winsten/verliezen bij pensioenplannen	-1	0	0	0	0	0	-1
Reserves (met inbegrip van ingehouden winsten)	248	0	0	0	0	6	254
Baten uit het lopende jaar	50	0	0	0	0	0	50
Minderheidsbelangen	0	0	0	0	0	0	0
Totaal Eigen Vermogen	1.177	0	0	0	0	-41	1.136
Totaal Verplichtingen en Eigen Vermogen	19.973	0	0	0	0	-43	19.931

Dertig dagen betalingsachterstand wordt, in lijn met de standaard als backstop gebruikt.

- **Economische scenario's:**
In het model zijn verschillende parameters opgenomen waarvoor de Groep een schatting maakt met betrekking tot de toekomstige situatie van deze parameters (inkomen, vastgoedprijzen, prijzen voor de landbouwproducten,...). In functie van de economische verwachtingen van de Groep worden deze parameters aangepast en is er een gewijzigd resultaat op niveau van de waardeverminderingen. Op basis van drie verschillende scenario's (base, upside and down) wordt vervolgens het bedrag van de waardeverminderingen bepaald.

Langs de kant van de impairments werd voor de kredietportefeuille reeds een IBNR (Incurred but not reported)-voorziening geboekt. Onder IFRS 9 wordt deze vervangen door de waardeverminderingen die worden berekend op de dossiers onder Stage 1 en Stage 2. In totaal werd een IBNR van 20,35 miljoen EUR afgeboekt en werd er voor Stage 1, 2 en 3 in totaal 13,12 miljoen EUR bijgeboekt. Op vlak van de impairments voor de kredietportefeuille was er dus een netto terugname (voor belastingeffect) van 7,24 miljoen EUR.

Ook voor de beleggingsportefeuille werd een sta-geing doorgevoerd en een provisie aangelegd. Per 1 januari 2018 bevonden alle effecten in deze portefeuille zich in Stage 1. De provisie die hieraan gerelateerd was bedroeg 0,1 miljoen EUR.

Op vlak van het eigen vermogen was de impact dus tweërlei: enerzijds een daling (na belastingeffect) van de OCI ten gevolge van de herclassificatie van de beleggingsportefeuille naar amortised cost voor een bedrag van 47,1 miljoen EUR en anderzijds een toename van de reserves met 6,1 miljoen EUR ten gevolge van lagere provisies voor de kredietportefeuille onder IFRS 9 dan onder IAS 39.

Hedging:
De Groep Crelan past op de eerste plaats macro hedging toe. Gezien de nieuwe IFRS 9-reglementering rond macro-dekkingen nog in opbouw is, blijven de huidige regels onder IAS 39 van toepassing.

GECONSOLIDEERDE BALANS
De tabellen op pagina 62, 63 en 64 geven de evolutie weer van de belangrijkste posten van de geconsolideerde activa en passiva en van het geconsolideerd eigen vermogen tussen 2017 en 2018.

We vergelijken de balans na de aanpassing volgens IFRS 9.

Activa
Op vlak van de samenstelling van de balans langs de actiefzijde blijven de financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Ze blijven met 89,6% het belangrijkste bestanddeel van de activa. De geldmiddelen en zichtrekeningen met centrale banken vormen met 7,17% van de balans het tweede belangrijkste bestanddeel.

Het balanstotaal steeg in de loop van 2018 met 515

miljoen EUR. Langs de actiefzijde kent de rubriek leningen en vorderingen aan het cliënteel de sterkste stijging met 240 miljoen EUR. Deze stijging is te danken aan een goede kredietproductie, die hoger is dan de terugbetalingen in de loop van 2018. De kredietproductie bedroeg in 2018 2,6 miljard EUR, het grootste deel van deze productie heeft betrekking op het segment van de particulieren.

Naast de rubriek van de leningen en vorderingen was er een stijging voor de geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken (+174 miljoen EUR). Deze stijging wordt veroorzaakt door de instroom van gelden langs de passiefzijde van de balans (zie onder) die niet volledig geconverteerd kan worden naar de kredieten, effectenportefeuille of buitenbalans.

Tot slot is er een stijging van 149 miljoen EUR voor de schuldinstrumenten. De bank heeft in de loop van 2018 voor meer dan 300 miljoen EUR investeringen gedaan in obligaties (voornamelijk corporate en overheid) om de gelden die werden aangetrokken langs de passiefzijde te rentabiliseren.

Passiva
De passiefzijde bestaat voor 96,1% uit de verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Het grootste deel hiervan (89% van het balanstotaal) heeft betrekking op de deposito's ten opzichte van het cliënteel.

De financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs stijgen met 519 miljoen EUR. Enerzijds dalen de in schuldbewijzen belichaamde

schulden en achtergestelde verplichtingen (dat zijn respectievelijk kasbons en achtergestelde obligaties) met 242 miljoen EUR. Deze portefeuille daalt sinds enkele jaren omdat de klanten door de lage markten- tevoeten niet voor deze producten kiezen. Bovendien heeft Crelan momenteel geen uitgifteprogramma van achtergestelde obligaties lopen.

Anderzijds is er een stijging van de deposito's ten opzichte van het cliënteel met 778 miljoen EUR. Crelan slaagt erin om extra gelden aan te trekken vanuit de markt. De overname van meer dan 20 zelfstandige agenten van ex-Record Bank in 2018 heeft hier toe bijgedragen.

De mutaties op het eigen vermogen hebben enerzijds betrekking op een daling van het kapitaal met 10 miljoen EUR omdat er meer kapitaal werd teruggestort aan coöperanten dan er werd ontvangen van nieuwe coöperanten.

Anderzijds stijgen de reserves met 25 miljoen EUR door de toevoeging van het resultaat van 2017, na af- trek van het aan de coöperanten betaalde dividend van 24,7 miljoen EUR.

De CAD-ratio bedraagt 19,19% eind 2018 tegenover 20,42% eind 2017. De Tier I-ratio bedraagt 17,76% ten opzichte van 18,11% in 2017. Deze kapitaalratio's behoren tot de beste van de Belgische markt. De daling in 2018 is het gevolg van de transitie naar IFRS 9 en de waardering van het grootste deel van de beleggings- portefeuille aan amortised cost waardoor de latente meerwaarden niet langer geboekt worden via OCI.

Geconsolideerde balans vóór winstverdeling

Activa (in miljoen EUR)	31/12/18	01/01/18 IFRS9	Evolutie	%
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken	1.465	1.291	174	13,5%
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	21	23	-2	-8,5%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	7	6	0	3,7%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	12	14	-2	-14,1%
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	18.329	17.975	354	2,0%
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan banken	87	122	-35	-28,8%
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan cliënten	16.594	16.354	240	1,5%
Schuldbewijzen	1.648	1.498	149	10,0%
Derivaten gebruikt ter afdekking	37	24	13	57,0%
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	456	480	-24	-4,9%
Materiële vaste activa	20	20	0	2%
Goodwill en Immateriële activa	34	37	-3	-9,1%
Belastingvorderingen	52	50	2	3,7%
Andere activa	14	12	2	13,4%
Totaal Activa	20.446	19.931	515	2,6%

Passiva (in miljoen EUR)	31/12/18	01/01/18 IFRS9	Evolutie	%
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	20	22	-2	-7,7%
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	18.525	18.006	519	2,9%
Deposito's	17.210	16.433	778	4,7%
Kredietinstellingen	43	25	18	73,9%
Andere dan kredietinstellingen	17.167	16.408	759	4,6%
In schuldbewijzen belichaamde schulden met inbegrip van obligaties	968	1.175	-207	-17,6%
Achtergestelde verplichtingen	242	277	-35	-12,5%
Andere financiële verplichtingen	105	121	-17	-13,7%
Derivaten gebruikt ter afdekking	555	602	-47	-7,7%
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	5	3	3	97,4%
Voorzieningen	82	79	3	3,2%
Belastingverplichtingen	14	7	7	104,9%
Andere verplichtingen	76	76	1	0,9%
Totaal Verplichtingen	19.279	18.795	484	2,6%

Eigen vermogen (in miljoen EUR)	31/12/18	01/01/18 IFRS9	Evolutie	%
Geplaatst kapitaal	819	829	-10	-1,3%
Gestort kapitaal	819	829	-10	-1,3%
Andere componenten van het eigen vermogen	3	3	0	9,7%
Herwaarderingsreserve: Wijzigingen in reële waarde van schuldinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde door middel van niet-gerealiseerde resultaten	4	4	0	-1,5%
Herwaarderingsreserve: actuariële winsten/verliezen bij pensioenplannen	-1	-1	0	-38%
Reserves (met inbegrip van ingehouden winsten)	279	254	25	9,9%
Baten uit het lopende jaar	66	50	16	31,7%
Totaal eigen vermogen	1.167	1.136	31	2,7%
Totaal verplichtingen en eigen vermogen	20.446	19.931	515	2,6%

GECONSOLIDEERD RESULTAAT

De rentebaten dalen met 15,8 miljoen EUR door de continue daling van de opbrengsten uit de kredietportefeuille. De rentelasten dalen eveneens (-16,6 miljoen EUR) door de afname van de portefeuille kasbons. De som van de rentebaten en rentelasten stijgt op die manier met 0,8 miljoen EUR. Zowel in 2017 (extra kost a rato van 4,7 miljoen EUR) als in 2018 (extra kost a rato van 8,6 miljoen EUR) werd een swapherschikking doorgevoerd om de kost van de indekkingsoperaties

in lijn te brengen met de opbrengsten van de kredietportefeuille. Globaal genomen kunnen we stellen dat het renteresultaat stabiel blijft ten opzichte van 2017.

De lijn gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening heeft voornamelijk betrekking op de verkoop van effecten die binnen het boekjaar vervallen om op die manier een beperkt extra rendement te verkrijgen. In 2018 leverde dit een opbrengst op van 2,9 miljoen EUR ten opzichte van 5,7 miljoen EUR in 2017.

De winst uit de feebusinessactiviteit (som van baten en lasten uit provisies en vergoedingen) stijgt met 6,2 miljoen EUR ten opzichte van 2017. Deze stijging is het gevolg van een herklassering vanuit de andere exploitatiebaten van de ontvangen fees uit de verkoop van verzekeringsproducten voor 5 miljoen EUR. Over het algemeen is het resultaat uit de feebusiness (buitenbalansproducten) dus stabiel gebleven ten opzichte van 2017, de productiecommissies zijn gedaald door een lagere productie, maar de omloopcommissies stegen dankzij een stijgende omloop. De lagere productie kan verklaard worden door de onzekerheid die ontstond door de volatiele markten, waardoor klanten minder geneigd waren om op deze producten in te tekenen. De commissies betaald aan agenten bleven stabiel ten opzichte van 2017, omdat de lagere commissies voor de buitenbalansproducten gecompenseerd werden door de commissies op de gestegen omlopen van de deposito's.

Administratiekosten en afschrijvingen

De administratiekosten bleven stabiel ten opzichte van 2017. De personeelskosten daalden door een daling van het aantal medewerkers, terwijl de algemene en administratieve uitgaven stegen door de gestegen bankentaksen en IT-kosten.

De afschrijvingen bereikten opnieuw een normaal niveau na een uitzonderlijke afschrijving in 2017 naar aanleiding van het NEXT-project.

De exploitatiecoëfficiënt of CIR daalt verder naar 71,79% ten opzichte van 73,77% per einde 2017.

Voorzieningen en waardeverminderingen

De waardeverminderingen blijven, gezien de omvang van de portefeuille, beperkt. De conversie naar IFRS 9 heeft al bij al niet geleid tot een significante stijging van de risicokost voor het boekjaar 2018.

Globaal resultaat

Het resultaat voor belastingen stijgt op die manier van 77,4 miljoen EUR tot 84,9 miljoen EUR. De belangrijkste impact situeert zich op het niveau van de afschrijvingen die in 2017 beïnvloed werden door belangrijke niet-operationele elementen naar aanleiding van de stopzetting van het NEXT-project. De belastinglasten dalen eveneens met 8,4 miljoen EUR ten opzichte van 2017. In 2017 werd deze kost beïnvloed door de aanpassing van de belastingvoet voor vennootschappen die ervoor zorgde dat de uitgestelde belastingposities geherwaardeerd moesten worden. Dit leidde in 2017 tot een uitzonderlijke kost van 9,2 miljoen EUR. Het netto resultaat stijgt op die manier met 15,8 miljoen EUR tot 65,8 miljoen EUR eind 2018.

Het rendement op het eigen vermogen bedraagt 5,59% eind 2018 ten opzichte van 4,26% een jaar voordien.

BESTEMMING VAN DE WINST VAN DE VERSCHILLENDE GROEPSENTITEITEN

De Raad van Bestuur van CrelanCo zal voorstellen om aan de coöperanten een dividend van 3% uit te keren voor een totaalbedrag van 24,3 miljoen EUR. In een context van aanhoudend lage rentevoeten getuigt dit dividend van de slagkracht van het Crelan-model.

Geconsolideerde jaarrekening

Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten (in miljoen EUR)

	31/12/18	31/12/17	Evolutie	%
Financiële en exploitatiebaten en -lasten	324,9	323,8	1,1	0,3%
Rentebaten	446,0	461,7	-15,8	-3,4%
Rentelasten	-180,5	-197,0	16,6	-8,4%
Dividenden	0,4	0,0	0,4	3289,8%
Baten uit provisies en vergoedingen	101,0	95,4	5,6	5,9%
Lasten uit provisies en vergoedingen	-93,9	-94,5	0,6	-0,6%
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening (netto)	2,9	5,7	-2,8	-49,4%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden (netto)	-0,2	-0,4	0,2	-40,4%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening (netto)	0,3	-	0,3	-
Aanpassingen van de reële waarde bij de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	0,7	2,9	-2,2	-75,8%
Valutakoersverschillen (netto)	0,9	1,5	-0,6	-40,9%
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa (netto)	0,0	0,1	-0,1	-142,7%
Andere exploitatiebaten	47,4	48,6	-1,2	-2,5%
Administratie kosten	-223,1	-222,3	-0,8	0,4%
Personeelsuitgaven	-90,6	-94,4	3,7	-4,0%

	31/12/18	31/12/17	Evolutie	%
Algemene en administratieve uitgaven	-132,5	-127,9	-4,6	3,6%
Afschrijvingen	-10,1	-17,5	7,4	-42,3%
Materiële vaste activa	-5,2	-5,9	0,7	-12,1%
Immateriële activa (andere dan goodwill)	-4,9	-11,6	6,7	-57,5%
Voorzieningen	-1,1	-1,7	0,5	-32,2%
Waardeverminderingen	-5,7	-5,0	-0,7	13,1%
Bijzondere waardeverminderingsverliezen op financiële activa die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	-5,7	-5,0	-0,7	13,1%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	0,0	0,3	-0,3	-100%
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-5,7	-5,3	-0,4	7,6%
Totale winst o verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten vóór aftrek van belastingen	84,9	77,4	7,5	9,7%
Belastinglasten (winstbelasting) verbonden met de winst of het verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	-19,1	-27,4	8,4	-30,5%
Actuele belastingen	-14,0	-13,1	-0,9	6,6%
Uitgestelde belastingen	-5,1	-14,3	9,2	-64,4%
Nettowinst of -verlies	65,8	49,9	15,8	31,7%

The image shows two vertical flags on poles in a garden. The flags are dark green at the top and light green at the bottom, with the Crelan logo and name. The background features a path, yellow flowers, and pink blossoms.

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. Daarnaast dankt ze alle coöperanten en klanten voor het vertrouwen dat ze aan de Groep Crelan schenken.

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 is een realisatie van de Directie Secretariaat-generaal en Corporate Communication van de Groep Crelan.

Voor alle inlichtingen kunt u zich wenden tot:

Ortwin De Vliegheer, Secretaris-Generaal en director Corporate Communication, general.office@crelan.be.

Groep Crelan

Sylvain Dupuislaan 251 - 1070 Brussel

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

www.crelan.be

ISSN 1370-2653