

Duurzaamheidsverslag 2020



Crelan
Samen anders bankieren



Duurzaamheidsverslag 2020

Crelan

De in dit duurzaamheidsverslag vermelde cijfers en activiteiten hebben specifiek betrekking op de coöperatieve bank Crelan en verwijzen dus niet naar haar dochtermaatschappijen Europabank en Crelan Insurance, tenzij specifiek vermeld. Voor de financiële en commerciële resultaten verwijzen we de lezer graag naar het jaarverslag 2020 van Groep Crelan waar dit verslag een aanvulling op is.

Dit duurzaamheidsverslag 2020 is een aanvulling op het jaarverslag van de Groep Crelan 2020. Terwijl we in het jaarverslag vooral de cijfers en resultaten bespreken, hebben we het in het duurzaamheidsverslag over onze werkwijze en onze zienswijze op wat een moderne bankier moet zijn.

Vergeet gerust het stereotype en behoudsgesinde beeld van de bankier die enkel bezig is met rendement en resultaten. Uiteraard zijn die laatste belangrijk voor bedrijven, particuliere klanten en de bank zelf, zij zorgen voor welvaart en vooruitgang. Maar minstens even belangrijk is de manier waarop je dit resultaat bekomt.

In de manier waarop we financieel advies geven en in de manier waarop we ons engageren naar de maatschappij willen we bij Crelan wel degelijk een verschil maken, ons motto ‘Samen anders bankieren’ indachtig.

In dit duurzaamheidsverslag willen we jou, als lezer, dan ook op een transparante manier informeren over hoe we maatschappelijk verantwoord ondernemen.

We streven hierbij naar een pragmatische benadering met een continue aandacht voor de belangen van alle betrokken stakeholders.

Crelan vertaalt dit uitgangspunt concreet in aandacht voor:

- een continue verduurzaming van haar producten- en dienstenaanbod;
- een eerlijke, competente en gepersonaliseerde dienstverlening en advies voor haar klanten;
- een correcte vergoeding voor haar coöperatieve aandeelhouders;
- een aangename en motiverende werkomgeving voor haar medewerkers;
- groene investeringen in haar gebouwen en facilitaire diensten;
- de sponsoring van enkele getalenteerde kampioenen en de opleiding van jonge sporters in het veldrijden, het basketbal en de atletiek;
- een financiële bijdrage aan de maatschappij waarin ze actief is via de Crelan Foundation;
- een participatie in het kapitaal en een lening aan Incofin, een fonds gespecialiseerd in microfinanciering in derdewereldlanden.

Meer informatie hierover vind je verder in dit verslag. En heb je ook interesse in de economische cijfers? Dan nodigen we je uit om het jaarverslag te lezen dat je eveneens op www.crelan.be terugvindt.

Inhoud

Terugblik met Philippe Voisin op een duurzaam 2020	7
Crelan kort voorgesteld	10
Kerncijfers Crelan per 31/12/2020	11
Een duurzaam jaar bij Crelan	12
De duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties als leidraad	16
Een duurzame governance	18
Gediversifieerde Raden van Bestuur	18
Directiecomité	22
Bankvoorschriften	22
Vergoedingen van de bestuurders	23
Een duurzame relatie met de klanten	24
Duurzame kredietverstrekking	24
Duurzaam beleggingsaanbod	26
Toegankelijkheid van de kantoren voor minder mobiele personen	31
Een duurzame relatie met de medewerkers	32
Een divers samengesteld personeelsbestand laat je voeling houden met wat leeft in de maatschappij	32
Diversiteit, een engagement!	34
Kansen voor starters via het Young Graduate Program	35
Van interne mobiliteit naar duurzame inzetbaarheid	35
Top Employer 2020 België	36
Learning & development	36
Teleworking, satellietkantoren en communicatietechnologieën faciliteren duurzaam werken	37
Together@Crelan en Young@Crelan	38
Gezondheid primeert!	38
Veiligheid	40
New way of working	40
Een duurzaam opgebouwde beleggingsportefeuille	42
Een duurzame deelnemer aan de samenleving	44
Crelan Foundation voor en door onze coöperatieve aandeelhouders	44
Steun voor een duurzame land- en tuinbouw	50
Onze medewerkers zetten zich in voor het goede doel	55
Crelan Foundation in cijfers	56
Aandacht voor de derde wereld	56
Duurzame milieu-investeringen	58
Investeringen in energiezuinige oplossingen	58
Aandacht voor verantwoorde consumptie	62
Aandacht voor luchtkwaliteit	62

A portrait of Philippe Voisin, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark blue suit jacket over a light blue button-down shirt. He is smiling and has his arms crossed. The background is a blurred outdoor setting with greenery and flowers.

Terugblik met Philippe Voisin op een duurzaam 2020

> Corona was alom tegenwoordig in 2020, niet in het minst in de politieke en economische besluitvorming. Was er nog ruimte en tijd om met duurzaamheid bezig te zijn?

Corona was inderdaad hét centrale thema in 2020. Naast onnoemelijk veel menselijk leed zorgde de pandemie ook voor een ongeziene economische impact door de vele lockdowns en restricties. Ook de overheidsuitgaven zijn sterk toegenomen in pogingen om de gevolgen van de crisis te verzachten.

Toen het virus zich razendsnel wereldwijd begon te verspreiden, moest er snel gehandeld worden. Voor Crelan betekende dat alle nodige maatregelen nemen zodat we als essentiële dienstverlener beschikbaar bleven voor onze klanten met prioritaire aandacht voor de gezondheid van onze medewerkers en onze klanten.

Zo hebben we ervoor gezorgd dat alle medewerkers van de hoofdzetel, al vóór de eerste lockdown een feit was, volledig van bij hen thuis konden werken. Ondanks de ervaring die we al hadden met homework, was dit toch nog een omvangrijke technische operatie die extra investeringen vroeg.

Ook het corona-proof maken van onze gebouwen en bankkantoren en de continue opvolging van de gewijzigde voorschriften vroegen heel wat extra tijd en financiële middelen.

Deze zorg om een veilige dienstverlening is op zich ook onderdeel van een duurzame werking. Ik heb veel respect voor de manier waarop alle medewerkers met deze gezondheidscrisis omgaan, voor hun dagelijkse inzet en zorg voor onze klanten in moeilijke omstandigheden.

Verder denk ik in dat kader ook aan het betalingsuitstel voor het krediet dat we in 2020 aan 4.921 particuliere en aan 1.505 professionele klanten

hebben toegestaan om hun tijdelijk verlies aan inkomsten mee te helpen opvangen.

Gelukkig hebben wij mits de nodige aanpassingen ook onze activiteiten kunnen verder zetten. Zo zijn we bijvoorbeeld blijven aandacht schenken aan een duurzaam productenaanbod en zijn we met Crelan Foundation verschillende duurzame initiatieven blijven ondersteunen.

> Wat voor impact zal corona volgens u hebben op het duurzame denken?

Dan hebben we het vooral over de manier waarop we de fase van de relance zullen inzetten en daarover bestaan verschillende meningen. Zullen bedrijven en overheden in een poging om de groei zo snel mogelijk te herstellen het duurzaamheidsaspect achterop stellen of zal de gezondheidscrisis net aanleiding geven om nog meer aandacht te hebben voor een duurzame werking?

Ik heb uiteraard geen glazen bol, maar we merken wel een aantal positieve evoluties op die vooral wijzen in de richting van een duurzaam herstel. Ik denk dan bijvoorbeeld aan de 'Green deal' van Europa, aan de vaststelling dat duurzame beleggingen minder onderhevig blijken te zijn aan grote koersschommelingen en dat de onderliggende bedrijven beter de schokken van de crisis kunnen opvangen. Ook de klanten blijven groeiende interesse tonen in beleggingsproducten met een duurzame achtergrond.

Corona heeft voor heel wat ellende gezorgd, maar we kunnen er ook positieve lessen uit trekken. Neem nu de digitale transformatie die door corona nog in een extra versnelling kwam.

Hoeven we ons altijd te verplaatsen voor een vergadering of een opleiding? Moeten we elke dag op kantoor zijn om onze taken goed te kunnen invullen? Corona toont duidelijk aan van niet.

Bij Crelan hebben we het project 'New Way of Working' opgestart. In onderling overleg met de syndicale vertegenwoordigers zullen we onze toekomstige manier van werken bepalen. Het is nu reeds duidelijk dat we de bestaande mogelijkheden voor thuiswerk nog zullen uitbreiden en dat er ook aandacht zal uitgaan naar een duurzame mobiliteit.

> Waarom vindt u het belangrijk dat Crelan handelt als een duurzame partner?

Crelan is een coöperatieve bank met meer dan 275.000 coöperatieve aandeelhouders. Al deze mensen hebben dus tot maximaal 5.009,60 euro geïnvesteerd in maatschappelijke aandelen van CrelanCo omdat ze geloven in de toekomst en in het gevoerde beleid van de bank. We hebben dus een belangrijke verplichting ten opzichte van hen. Zij verwachten niet alleen dat hun bank gezond groeit, maar vooral dat het dit doet op een verantwoorde en respectvolle manier. Op dat vlak moeten we een voorbeeldfunctie uitoefenen.

Duurzaam en verantwoord ondernemen is bovendien ook al lang geen modewoord meer. In deze nieuwe wereld waarin we leven, moeten alle economische spelers – individuen, ondernemingen, staten – hun gedrag aanpassen. Dit vereist dat elke economische speler de rol die hij/zij in de samenleving speelt opnieuw bepaalt en daarbij meer dan enkel zijn persoonlijke aanpassing in overweging neemt. De onderneming zal zich bewust moeten worden van haar plichten en verantwoordelijkheden. In dit verband is onze coöperatieve structuur een echte troef.

> Over welke realisaties bent u tevreden?

Zoals ik al aanhaalde, ben ik in de eerste plaats trots op alle medewerkers van Groep Crelan die in moeilijke omstandigheden van bij hen thuis en in de bankkantoren de dienstverlening op een hoog peil hebben gehouden.

Verder zien we ook een continue verduurzaming van ons beleggingsaanbod met 8 extra fondsen uit ons aanbod die het "Towards Sustainability"-label kregen toebedeeld.

In 2020 kregen we eveneens voor de vijfde keer op rij het 'Top Employer'-label toegekend, wat een erkenning is voor onze dagelijkse inspanningen voor een motiverend en sterk uitgebouwd HR-beleid.

We kunnen ook terugblikken op vier jaar samenwerking met het crowdfundingplatform MiiMOSA

ter ondersteuning van lokale projecten. Via dit platform hebben in die periode al meer dan 100 projecten bijkomende financiering kunnen genieten. Het gaat daarbij altijd over kleinschalige lokale landbouw- en voedingsinitiatieven waarbij de ondernemer een nauw contact op lange termijn opbouwt met de participanten en heel vaak zijn eerste stappen naar een duurzame transitie zet.

Vanzelfsprekend zijn er nog meer realisaties, maar daarvoor nodig ik de lezer graag uit om dit verslag verder door te nemen.

Philippe Voisin,
CEO Crelan

Crelan kort voorgesteld



Crelan is een 100% Belgische en coöperatieve bank met CrelanCo CV als sterke coöperatieve aandeelhouder. Beide vormen een federatie van kredietinstellingen waarvan Crelan NV de centrale instelling is.

Crelan biedt een ruim aanbod bank- en verzekeringsproducten 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.

De klanten kunnen voor financieel advies terecht in meer dan 500 kantoren die gerund worden door lokaal verankerde zelfstandige kantoorhouders. 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.



Samen met haar dochters, Crelan Insurance en de nichebank Europabank, vormt de bank de Groep Crelan. Het balanstotaal van Groep Crelan (inclusief haar dochters Europabank en Crelan Insurance) bedraagt 22,8 miljard euro en daarmee is ze de zevende Belgische Bank.



Kerncijfers Crelan per 31/12/2020

Medewerkers, kantoren, coöperatieve aandeelhouders en klanten

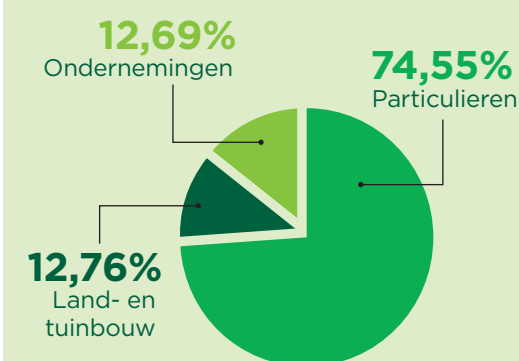

2.377
Medewerkers


502
Kantoren


275.015
Coöperatieve
aandeelhouders


759.250
Klanten

Samenstelling kredietomloop



> **Totale kredietomloop** 16,19 miljard EUR
> **Totale kredietproductie** 3,27 miljard EUR

Deposito's

Deposito's van de klanten (incl. achtergestelde certificaten)	19,40 miljard EUR
Omloop spaarrekeningen	13,13 miljard EUR
Portefeuille buiten balans	6,75 miljard EUR

Bijdrage aan de gemeenschappelijke inspanningen in 2020
Totaal betaalde inkomstenbelasting en bankenheffingen: 41,47 miljoen EUR

Een duurzaam jaar bij Crelan

9 januari



Op de nieuwjaarsreceptie overhandigt onze CEO, Philippe Voisin, een cheque van 14.255 EUR aan Brigitte Demunter van de Stichting tegen Kanker. Deze schenking is het resultaat van de deelname van onze medewerkers aan de acties van de Crelan Foundation in 2019.

24 januari



De Galerie Crelan stelt de schilderijen van Luc Madler en de sculpturen van Vincent Rousseau ten toon. Crelan Foundation zorgde voor een aangename vernissage.

24 januari



Met hun Crelan Team Song wint het departement Commercieel beleid & marketing de wedstrijd voor de origineelste teamactiviteit 2019 waardoor alle collega's kunnen genieten van een luxe-ontbijt. De teamactiviteit is een jaarlijks weerkerend initiatief van Crelan waarbij ze de verschillende teams aanmoedigt om samen een leuke activiteit te plannen en waarvoor de bank een budget voorziet. In 2020 konden vele geplande activiteiten jammer genoeg niet doorgaan door de corona-restricties.

30 januari



Crelan ontvangt voor de vijfde keer op rij het label van Top Employer België. Een mooie bekroning voor de inspanningen die de bank levert om haar medewerkers een motiverende en aangename werkomgeving te bezorgen.

11 maart



Crelan en het crowdfunding-platform MiiMOSA lanceren hun vierde oproep tot crowdfunding-projecten in de Waalse landbouw en agrovoeding. Groupe One, het bureau gespecialiseerd in het begeleiden van opstartende duurzame projecten, participeert.

Het project gaat verder op de succesvolle campagne van 2019 waarin 31 lokale projecten de steun kregen van 2.800 deelnemers voor een totaal bedrag van 228.985 EUR.

18 maart



De federale regering, gevolgd door de gewestregeringen, neemt drastische maatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Het begin van een lange strijd met perioden van lockdowns en verplicht thuiswerk. Zo slaagt Crelan erin om in een tijdspanne van 2 weken de volledige switch naar thuiswerk te maken. Crelan past haar werkwijze tijdens de loop van het jaar continu aan de nieuwe voorschriften aan met daarbij twee doelen voor ogen: de veiligheid van haar klanten en medewerkers garanderen en de dienstverlening continu verderzetten.

1 april



Febelfin publiceert de eerste charters met de regels waarbinnen klanten die financieel getroffen zijn door de coronacrisis uitstel van betaling voor hun woonkredieten en professionele kredieten kunnen vragen. Crelan heeft hier niet op gewacht en had ook al op eigen initiatief klanten oplossingen aangeboden. Uiteindelijk kende de bank aan 4.921 particuliere en 1.505 professionele klanten uitstel van betaling toe.

15 april



Crelan biedt haar medewerkers die het moeilijk hebben met de coronacrisis een hulplijn aan bij Securex. Daarnaast blijven ook de interne opvangstructuren beschikbaar. Ook een welzijnsenquête, info-video's, tips & tricks en leuke initiatieven zoals wedstrijden en e-pero's hebben tot doel het groepsgevoel te onderhouden.

27 april



Crelan Pension Fund heet voortaan Crelan Pension Fund Sustainable nadat de drie fondsencompartimenten Stability, Balanced en Growth in november 2019 het Febelfin 'Towards sustainability label' kregen toebedeeld, een kwaliteitsnorm voor duurzame en maatschappelijk verantwoorde financiële producten.

28 mei



Crelan voert het Flex Income Plan in dat de collega's de mogelijkheid biedt om de helft van de eindejaarspremie om te zetten in een aantal voordelen zoals het gebruik van een elektrische leasefiets, terugbetaling van abonnementen (parking, autodelen, fietsdelen, upgrade treinabonnement)...

20 juni



1.100 coöperatieve aandeelhouders stuurden samen bijna 3.000 foto's in voor de fotowedstrijd Kalender 2021. 12 winnaars werden door een jury gekozen en hun foto's zullen dus in de Crelan-kalender 2021 prijken.

3 juli



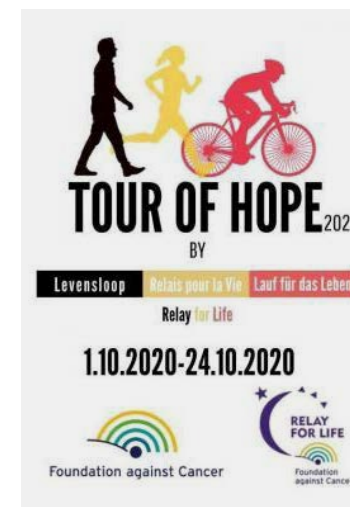
De Digi Days krijgen een veilige coronavariant, de Digi Remote Days. Het principe blijft hetzelfde, namelijk klanten die de digitale kanalen beter willen leren kennen wegwijs maken. In plaats van de opleiding op kantoor te organiseren zorgen de agenten nu voor een elektronische meeting met de klant.

17 juli



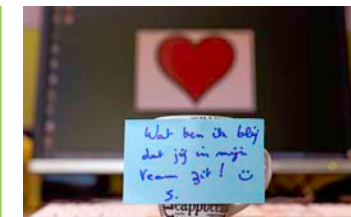
Door de coronarestricties konden niet alle collega's de paaseitjes ophalen die de paashaas voor hen gereserveerd had. Crelan heeft daarom de overblijvende pakketjes aan de Voedselbanken geschonken.

1-24 oktober: Tour of hope



De jaarlijkse 'Levenslopen' voor de Stichting tegen Kanker kunnen niet doorgaan. Als alternatief organiseert de organisatie een digitale versie. Van 1 tot 24 oktober wordt iedereen aangemoedigd om zoveel mogelijk op eigen houtje te lopen, wandelen of fietsen. Crelan Foundation sponsort de deelname van een aantal Crelan-collega's en schenkt 1.200 euro.

18 november



Het project Care@Crelan schiet uit de startblokken. Het initiatief richt zich op een aangepaste opvolging van collega's die langdurig afwezig zijn. Door een aangepast contact tijdens de periode van afwezigheid en een goede begeleiding bij de terugkeer wil Crelan in de eerste plaats de betrokken collega's beter ondersteunen en daarnaast de gevolgen voor de teams, de agenten en de klanten zoveel mogelijk beperken.

19 september



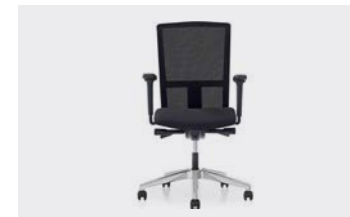
De actie OPR (Opération pièces rouges) van Télévie en Bel RTL zamelt 486.288,71 EUR in voor de strijd tegen kanker en leukemie. Ook bij deze tweede editie is Crelan partner en verdeelde ze samen met Bel RTL 12.500 spaarpotten.

12 oktober



Crelan schonk elke medewerker een pakketje van 10 herbruikbare mondmaskers. De bank bestelde deze mondmaskers bij Pactics in Cambodja. Dit bedrijf heeft een speciale missie, namelijk het welzijn van zijn medewerkers vooropstellen en produceren met respect voor het milieu en de cultuur. De Crelan-collega's konden in ruil voor het pakketje op vrijwillige basis een donatie doen aan de Stichting tegen Kanker. Deze actie levert 695 euro op die Crelan Foundation verdubbelt tot 1.400 euro.

8 december



Crelan biedt haar medewerkers en haar coöperatieve aandeelhouders de mogelijkheid om via een groepsaankoop voordelig een bureaustoel aan te kopen. In een periode waarin de vraag naar degelijke bureaustoelen groot is en het aanbod beperkt wordt dit initiatief sterk gewaardeerd. 242 stoelen worden besteld.

31 december



Als dank voor de extra inspanningen in een moeilijke corona-context bezorgt Crelan alle kantoren en collega's van de zetels een leuke geschenkmant thuis. Een fijne attentie om 2020 af te sluiten en een mooie aanloop naar het digitale nieuwjaarsfeest in januari.

De duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties als leidraad

In dit duurzaamheidsverslag gebruiken we de 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties als leidraad.

Deze SDGs (Sustainable Development Goals) zijn een oproep tot actie voor alle landen en bedrijven om de welvaart te bevorderen en tegelijkertijd de planeet te beschermen. Zij stellen dat de uitbanning van armoede hand in hand moet gaan met strategieën die economische groei ontwikkelen en inspelen op een reeks sociale behoeften

waaronder onderwijs, gezondheid, sociale bescherming en werkgelegenheidskansen, terwijl ze de klimaatverandering bestrijden en het milieu beschermen.

Telkens Crelan bijdraagt aan een van deze 17 thema's, vermelden we in de desbetreffende tekst van dit verslag het logo van de Verenigde Naties met betrekking tot deze duurzame ontwikkelingsdoelstelling.



Een duurzame governance

Deugdelijk bestuur is het geheel van processen en voorschriften die van invloed zijn op de wijze waarop een onderneming intern wordt bestuurd en gecontroleerd.

De belangrijkste actoren in dit domein zijn het Directiecomité en de aandeelhouders, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. Medewerkers, agenten, leveranciers, klanten en de gemeenschap in brede zin zijn in dit verband ook belangrijke elementen.



	Directiecomité	Raad van Bestuur Crelan NV	Raad van Bestuur CrelanCo CV
Aantal leden	5	13	10
Verhouding man/vrouw	4/1 (80%/ 20%)	10/3 (77%/ 23%)	8/2 (80%/20%)
Onafhankelijke bestuurders		3	0
Voornaamste diploma's	Rechten, Economische wetenschappen, Handelsingenieur, Burgerlijk ingenieur informatica	Economische wetenschappen, Statistiek & Econometrie, Landbouweconomie, Rechten en rechtspraak, Industrieel ingenieur, Bedrijfsbeheer	Economische wetenschappen, Statistiek & Econometrie, Landbouweconomie, Landbouwingenieur, Rechten, Accountancy

De tabel hierboven en de tabellen hieronder vermelden de samenstelling van de Raden van Bestuur en van het Directiecomité op datum van 31 december 2020.

Gediversifieerde Raden van Bestuur

In 2020 werd de volledige governancestructuur van de Crelan Groep fundamenteel aangepast met volgende doelstellingen:

- een eenvoudigere groepsstructuur met meer afgebakende verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen de NV Crelan en de CV CrelanCo;

- de versterking van de Raden met bestuurders die een jarenlange ervaring hebben opgebouwd in financiële, ICT en risicogerelateerde domeinen.

Met de nieuwe structuur zal de Crelan Groep nog beter kunnen inspelen op de snel wijzigende marktsituatie en de nieuwe evoluties en beantwoordt ze ook aan de verwachtingen van de regulatoren op dat vlak.

De Raad van Bestuur van Crelan NV is op datum van 31 december 2020 samengesteld uit dertien bestuurders, waarvan vijf vertegenwoordigers van onze aandeelhouder CrelanCo CV (die op haar beurt ruim 275.000 individuele coöperatieve aandeelhouders vertegenwoordigt), drie onafhankelijke bestuurders en vijf bestuurders die lid zijn van het Directiecomité.

Deze bestuurders hebben uiteenlopende profielen en vertonen verschillen in werkervaring, competenties, taal, geslacht en leeftijd. Het doel is dat ze representatief zijn voor de diversiteit van de samenleving.

De bank schenkt veel zorg aan een evenwichtige samenstelling en een goede vertegenwoordiging van de coöperatieve aandeelhouder in haar Raden van Bestuur. De landbouwwortels van de bank komen tot uiting via een substantiële aanwezigheid van vertegenwoordigers uit deze sector. Daarnaast zetelen drie onafhankelijke bestuurders in de Raad van Bestuur en de comités zodat over een objectieve besluitvorming gewaakt wordt en belangenconflicten en concentratievorming bij het

besluitvormingsproces vermeden worden. Zij zien samen met de andere bestuurders onder meer ook toe op de naleving van de regels inzake risico-beheersing, compliance, ethiek en goede praktijken binnen Crelan.

Overeenkomstig artikel 27 van de Wet op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen van 25 april 2014 werden in de schoot en onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur een Auditcomité, een Risicocomité, een Remuneratiecomité en een Benoemingscomité opgericht.

Het Benoemingscomité evalueert en controleert jaarlijks de goede werking van de Raad van Bestuur en het doet aanbevelingen voor de benoeming van nieuwe bestuurders en de herbenoeming van bestaande bestuurders. Bij de analyse van de samenstelling van de Raad van Bestuur houdt het Benoemingscomité rekening met de voordelen van alle aspecten van de diversiteit met het oog op een evenwichtige verdeling van de bestuurders. De leden van de Raad van Bestuur worden op voorstel van het Benoemingscomité door de Algemene Vergadering der Aandeelhouders benoemd voor een hernieuwbare termijn van zes jaar.





Luc Versele



Jean-Pierre Dubois



Jan Annaert



Paul Thysens



Agnes Van den Berge



Alain Diéval



Marianne Streel



Hendrik Vandamme



Joris Cnockaert



Anne Fievez



Jean-Paul Grégoire



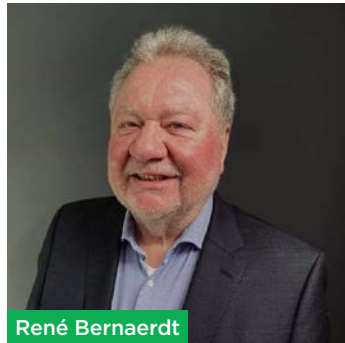
Paul Malfeyt



Philippe Voisin



Benoît Bayenet



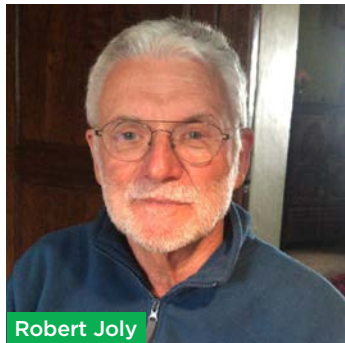
René Bernaerdt



Ann Dieleman



Xavier Gellynck



Robert Joly



Clair Ysebaert

Raad van Bestuur van de NV Crelan (31/12/2020)

> VOORZITTER

Luc Versele
(bestuurder voor de CV CrelanCo)

> ONDERVOORZITTER

Jean-Pierre Dubois
(bestuurder voor de CV CrelanCo)

> ONAFHANKELIJKE BESTUURDERS

Jan Annaert
Paul Thysens
Agnes Van den Berge

> BESTUURDERS VOOR DE CV CRELANCO

Alain Diéval
Marianne Streel
Hendrik Vandamme

> BESTUURDERS - LEDEN DIRECTIECOMITÉ

Joris Cnockaert
Anne Fievez
Jean-Paul Grégoire
Paul Malfeyt
Philippe Voisin

Raad van Bestuur van de CV CrelanCo (31/12/2020)

Naar aanleiding van de gewijzigde governancestructuur van de Crelan Groep nam Benoît Bayenet op 30 september 2020 een bestuursmandaat op. De Raad van Bestuur van CrelanCo CV vertegenwoordigt de coöperatieve aandeelhouders.

> VOORZITTER

Jean-Pierre Dubois

> ONDERVOORZITTER

Luc Versele

> BESTUURDERS

Benoît Bayenet
René Bernaerdt
Ann Dieleman
Xavier Gellynck
Robert Joly
Marianne Streel
Hendrik Vandamme
Clair Ysebaert

Directiecomité

Het Directiecomité is het gezamenlijk bestuursorgaan van de bank. Onder het gezag van zijn Voorzitter en onder toezicht van de Raad van Bestuur staat het in voor het dagelijks bestuur en bereidt het de beslissingen van de Raad van Bestuur voor, die het vervolgens uitvoert. De leden van het Directiecomité worden benoemd door de Algemene Vergadering der Aandeelhouders, op voorstel van de Raad van Bestuur, voor een hernieuwbare termijn van zes jaar.

Het Directiecomité van Crelan is per 31 december 2020 samengesteld uit de Voorzitter en vier leden:

> LEDEN DIRECTIECOMITÉ (31/12/2020)

Philippe Voisin, Voorzitter – CEO
Joris Cnockaert, CRO/CHRO
Anne Fievez (CIO)
Jean-Paul Grégoire CCO/COO
Paul Malfeyt (CFO)



Bankvoorschriften

Dankzij het goede beheer heeft Crelan tijdens de financiële crisis van 2007-2008 nooit een beroep moeten doen op staatssteun. De instelling blijft op de hoogte van alle nieuwe initiatieven en voorschriften die zijn gelanceerd om banken aan te moedigen tot een beter bestuur en om het nemen van risico's beter te beheren. De afgelopen jaren heeft de bank haar solvabiliteit, en daarmee haar eigen vermogen, versterkt en leeft ze de nieuwe vereisten inzake liquiditeiten na die het Bazelcomité voor Banktoezicht heeft ontwikkeld. Daarnaast beschikt zij over alle interne controleprocedures om risico's te identificeren,

te beheren en te rapporteren, zoals vereist in de «Guidelines on Internal Governance», gepubliceerd door de Europese Bankautoriteit (EBA).

Vergoedingen van de bestuurders

Voor het bepalen van de vergoeding van de leden van het Directiecomité volgt Crelan de EBA Richtsnoeren (EBA/GL/2015/22) van 27 juni 2016 in het kader van een beheerst beloningsbeleid.

De vergoeding van de leden van het Directiecomité is samengesteld uit een vaste basisvergoeding en een variabele component. Voor de variabele vergoeding stelt de Raad van Bestuur, op voorstel van het Remuneratiecomité, jaarlijks een bedrag voor in functie van zowel kwantitatieve als kwalitatieve criteria. Dit variabel deel mag niet meer dan 30% van de vaste basisvergoeding bedragen, tenzij de Raad van Bestuur met een voorafgaande beslissing op voorstel van het Remuneratiecomité, hierop een specifieke uitzondering toestaat.

De niet-uitvoerende bestuurders hebben recht op een jaarlijkse forfaitaire vergoeding die in maandelijks schijven wordt uitbetaald. Deze vergoeding dekt alle kosten, waaronder de verplaatsingskosten, en de grootte ervan is afhankelijk van de rol van de niet-uitvoerende bestuurders in de verschillende gespecialiseerde comités.

De niet-uitvoerende bestuurders beslisten in het kader van de coronacrisis om hun maandelijkse

vergoeding voor de periode van mei tot december 2020 met 10% te reduceren. Dit bedrag wendde Crelan aan voor de aankoop van herbruikbare mondkmaskers. Zo kreeg elke medewerker een pakket van tien mondkmaskers voor zichzelf en de familie.

De bank bestelde deze mondkmaskers bij Pactics in Cambodja. Dit bedrijf heeft een speciale missie, namelijk het welzijn van zijn medewerkers vooropstellen en produceren met respect voor het milieu en de cultuur. De bestelling zorgde mee voor een relance bij Pactics dat te lijden had onder de economische impact van de pandemie.

De Crelan-collega's konden bovendien in ruil voor het gratis pakketje mondkmaskers op vrijwillige basis een donatie doen aan de Stichting tegen Kanker. Deze actie leverde 1.400 euro voor de stichting op.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de totale vergoedingen die de bank in 2020 uitbetaalde:

Totale vergoeding (mio EUR)	Vaste vergoeding	Variabele vergoeding
Bestuurders van Crelan NV	2,85	0,23
Bestuurders van de Groep Crelan	4,22	0,51

Een duurzame relatie met de klanten

Als 100% Belgische coöperatieve bank, streven we naar een langetermijnrelatie met onze klanten. Dit soort relaties, gebaseerd op vertrouwen, bouw je niet van de ene dag op de andere op. Daarom heeft de bank altijd gekozen voor eenvoudige en transparante producten, zowel wat betreft leningen als investeringen.



"In de relatie met onze klanten, maar ook in hun portefeuilles, vermijden we steeds excessen. Noem het gerust conservatisme in de goede zin van het woord"

Bart Abeloos
beleggingsexpert bij Crelan

Duurzame kredietverstrekking

> Een kredietpolitiek als sturende factor

Binnen de algemene kredietpolitiek die de Raad van Bestuur jaarlijks valideert, worden de volgende niet-limitatieve engagementen die duurzaamheid stimuleren, opgenomen:

- Werken in alle transparantie;
- Uitsluiting van illegale activiteiten, witwaspraktijken, mensenhandel, zwartwerk, drugs- en wapenhandel, seksindustrie;
- Geen kredietverlening aan minderjarigen;
- Overmatige schuldenlast niet aanmoedigen;
- Financiering van complexe fiscale constructies vermijden;
- Analyse op basis van voorziene en duurzame inkomsten;
- De identiteit van de ontleners en de oorsprong van de eigen middelen controleren;
- Waarborgen in België eisen;
- Verplicht een minimum rentabiliteit behalen;
- Geen overname toestaan van dossiers "in default" bij een andere bank.

> Voor meer dan 3 miljard euro aan dromen helpen realiseren

In 2020 ondersteunde Crelan de lokale Belgische activiteit door voor **3,27 miljard euro kredieten** te verstrekken. **74,55%** van dit bedrag was bestemd voor de **particulieren** voor de aankoop van woningen en consumptiegoederen; **12,76%** ging naar projecten van **land- en tuinbouwers** en **12,69%** naar **ondernemingen**.

> Aandacht voor een groen kredietaanbod

Op het vlak van groene leningen biedt Crelan 'ECO-Energiefinancieringen' aan klanten die in België verblijven aan. Dit zijn leningen op afbetaling

met een gunstige rentevoet die specifiek bedoeld zijn voor energie-efficiënte investeringen zoals de vervanging van een ketel, investeringen in groene energie (boiler op zonne-energie, fotovoltaïsche panelen, warmtepomp, geothermische energie), isolatiewerkzaamheden (dak, muren, vloer, isolerend glas), de plaatsing van thermostatische kranen en schakelaars of een energieaudit. De rentevoet voor een ECO-energiefinanciering is lager en zelfs aftrekbaar in bepaalde gevallen.

Omdat Crelan ook de aankoop van nieuwe, minder vervuulende auto's wil ondersteunen, biedt de bank een **voordeligere aparte prijsstelling** aan klanten die **elektrische of hybride auto's** kopen.





“Nog niet zo lang geleden leefde de idee dat aandacht voor het milieu, een goed sociaal beleid en/of goed bestuur geld kost en dus weegt op het rendement. Ondertussen weten we beter. Er is helemaal geen negatieve impact op het financieel rendement van duurzame beleggingen. Meer nog: vooral in periode van crisis of grote onzekerheid blijken de beurskoersen van goed bestuurd bedrijven beter stand te houden dan die van ‘gewone’ ondernemingen. Duurzame beleggingen zijn dus minder onderhevig aan forse koersschommelingen.”

Guy Billion
verantwoordelijke investeringspolitiek
klanten en arbitrages

Duurzaam beleggingsaanbod

2020 toonde duidelijk aan dat duurzaam beleggen geen modegril is. Duurzame beleggingen bleken beter bestand tegen de stress die de COVID-19-pandemie in de markt veroorzaakte. Bovendien nam de vraag naar duurzame beleggingen nog sterk toe. De pandemie, maar ook de toenemende aandacht voor klimaat en ongelijkheid, leggen immers kwetsbaarheden in de economie bloot. Ondernemingen die werk maken van deze thema's bleken dus minder kwetsbaar te zijn voor de stressfactoren. Het begrip duurzaamheid is al lange tijd verweven in het product- en beleggingsaanbod van Crelan.

> Via gepast advies en correcte informatie

Over het algemeen start bij Crelan het beleggingsaanbod vanuit het **correct informeren** van de klant, waarbij de **MiFID-richtlijnen** (Markets in Financial Instruments Directive) leidend zijn. Elke belegger vult een MiFID-vragenlijst in om zijn risicoprofiel te bepalen. Daarnaast hebben al onze beleggingsproducten een score die hun risiconiveau aanduidt. Onze agenten adviseren elke klant zodat de beleggingskeuzes overeenstemmen met het risicoprofiel. Bovendien is al onze precontractuele informatie transparant. En ook tijdens de levensduur van het product verstrekt Crelan informatie en rapporten aan haar klanten, zodat zij de evolutie van hun beleggingen kunnen volgen.

> Via vlaggenschipproducten die aan de ESG-criteria beantwoorden

Onze **vlaggenschipproducten** worden beheerd volgens de **ESG-criteria**. ESG staat voor **Environmental, Social & Governance** en betekent dat de bedrijven waarin onze fondsen beleggen continu geëvalueerd en afgerekend worden op hun ecologische impact, hun sociaal beleid en hun deugdelijk bestuur.

Crelan werkt samen met twee strategische partners: **Econopolis Wealth Management** en **Amundi Asset Management**. Allebei houden zij in hun beleggingsbeleid rekening met duurzaamheidscriteria.

Daarnaast heeft **BNP Paribas Asset Management Belgium**, beheerder van onze pensioenspaarfondsen, het **Crelan Pension Fund**-gamma volledig verduurzaamd.

Crelan Fund

Onder de naam «**Crelan Fund**» biedt de bank 5 fondsen aan die beheerd worden volgens de visie van econoom Geert Noels, zoals beschreven in zijn boek «EconoShock». Ook de analyse, in zijn nieuwe boek “Gigantisme”, van een economie die uit balans geraakt is, inspireert de beheerkeuzes in de fondsen. Vermogensbeheerder **Econopolis Wealth Management** baseert zich voor de samenstelling van de portefeuilles onder andere op de uitsluitingslijst van het IFC (International



Finance Corporation), een dochteronderneming van de Wereldbank, en op de uitsluitingslijst van het Noors Overheidspensioenfonds, dat een autoriteit is op dit gebied. Zij sluit ondernemingen uit die, bijvoorbeeld, de mensenrechten schenden, bijdragen aan de productie van kernwapens of het milieu vervuilen.

De compartimenten die gecommercialiseerd worden zijn:

- **Crelan Fund EconoFuture,**
- **Crelan Fund EconoNext,**
- **Crelan Fund EconoStocks,**
- **Crelan Fund Global Equity DBI – RDT,**
- **Crelan Fund Sustainable.**

Van het totaalbedrag dat klanten in 2020 bij Crelan in fondsen belegden, vloeiende **13,48% naar compartimenten van Crelan Fund**.

De laatste toevoeging aan het assortiment, dat in 2017 met succes werd gelanceerd, is het compartiment Crelan Fund Sustainable. Naast voormelde uitgangspunten is dit fonds ook onderworpen aan regelmatige duurzaamheidsaudits. De fondsbeheerders hebben toegang tot de rapporten van Sustainalytics, een onafhankelijk bedrijf dat gespecialiseerd is in duurzaamheidsonderzoeken bij beursgenoteerde bedrijven en landen. Dit bedrijf wijst een duurzaamheidsscore toe aan uitgevende instellingen. De ondernemingen die een controversieel niveau registreren in de nomenclatuur van Sustainalytics zijn uitgesloten. Vanaf de start tot eind 2020 heeft het fonds **Crelan Fund Sustainable 24,56 miljoen euro opgehaald**.

Crelan Invest

Crelan wil zich onderscheiden in haar aanbod van gemengde fondsen (aandelen/obligaties) met een duurzame beleggingsaanpak. In mei 2018 lanceerde de bank 3 profielfondsen via haar partner **Amundi Asset Management**, binnen de bevek 'Crelan Invest'. Na een succesvolle start, bedroeg de omloop eind 2020 maar liefst **402 miljoen euro**, een toename van 53% tegenover het vorige jaar.

De fondsen zijn:

- **Crelan Invest Conservative**
- **Crelan Invest Balanced**
- **Crelan Invest Dynamic**

Deze 3 fondsen passen strikte regels toe. Het beheerteam van Amundi Asset Management baseert zich op een solide financiële analyse in combinatie met een extra financiële analyse in het licht van de ESG-criteria (Environment, Social, Governance).

Een team van niet-financiële analisten neemt de ondernemingen zeer grondig onder de loep en brengt daarbij tientallen elementen van de bedrijfsvoering in kaart. Deze vallen onder drie noemers :

> **Environment:**

het energieverbruik en de uitstoot van broeikasgassen, watergebruik, vervuiling, afval en aandacht voor biodiversiteit voor het ecologische luik.

> **Social:**

de ontwikkeling van het menselijk kapitaal, de arbeidsomstandigheden, de gezondheid en veiligheid, de sociale dialoog, de relaties met klanten en leveranciers, de lokale gemeenschappen en het respect voor de rechten van de mens en verantwoording dragen voor de producten van het bedrijf voor het sociale luik.

> **Governance:**

de onafhankelijkheid van de Raad van Bestuur, de kwaliteit van de audit en de

controles, het vergoedingsbeleid, de rechten van de aandeelhouders, de globale ethiek en de ESG-strategie voor het governance-luik.

Amundi

Naast deze 'vlaggen-schipproducten commercialiseert Crelan het brede gamma fondsen van Amundi, de Europese leider in vermogensbeheer. Vandaag beheert Amundi 345 miljard euro aan verantwoorde beleggingen. In 2018 lanceerde Amundi een ambitieus driejarig actieplan om een nieuwe dimensie te geven aan zijn engagementen. De vermogensbeheerder streeft ernaar om eind 2021 in alle actief beheerde beleggingsfondsen een verregaande ESG-benadering te integreren. Die begint bij een grondige ESG-analyse van bedrijven en emittenten, en moet ertoe leiden dat de Amundi-beleggingsfondsen een hogere ESG-score hebben dan de markt waarin ze beleggen. Tegen eind 2021 zullen alle door Crelan gecommmercialiseerde Amundi-fondsen beheerd worden volgens de ESG-criteria.



Gestructureerde Notes

Crelan gaf in het verleden ook al geregeld gestructureerde producten uit in het kader van duurzame en sociale, ethische en milieuaspecten. Voor de beoordeling van deze aspecten werd een beroep gedaan op onder andere Forum Ethibel en iStoxx, die op hun beurt een beroep doen op Sustainalytics

voor het toekennen van een ESG-score.

In 2020 waren er 7 Notes-lancerings met een duurzame aandelenindex als onderliggende waarde. Deze 7 lanceringen waren goed voor een totale tegenwaarde van 40,26 miljoen EUR.

Naast deze Notes-lancerings die op algemene ESG-integratie inspeelden, werden ook Notes aangeboden die in hun onderliggende index specifieke ESG-thema's integreerden. Voorbeelden zijn: indices die bedrijven opnemen die extra aandacht schenken aan het benutten van alle maatschappelijk kapitaal in hun HR-beleid, of bedrijven die streven naar een zo gering mogelijke koolstofafdruk bij hun activiteiten.

Euro-obligaties

In het aanbod van **euro-obligaties** die we via onze kantoren commercialiseren, besteden we eveneens aandacht aan 'green bonds' voor de financiering van projecten die de opwarming van de aarde willen tegengaan.

> **Via aandacht voor de kwaliteitsnorm van Febelfin voor duurzame financiële producten:**

Consumenten vinden duurzaamheid steeds belangrijker, ook bij de producten waarin ze beleggen. Omdat het begrip 'duurzaamheid' vaak op verschillende manieren kan geïnterpreteerd



en ingevuld worden werkte de koepelfederatie van de banken, Febelfin, een kwaliteitsnorm uit voor duurzame financiële producten. Producten die aan deze norm voldoen, en bij voorkeur nog ambitieuzer zijn, ontvangen een duurzaamheidslabel. Dankzij dit label kan de consument erop vertrouwen dat het product aan een aantal kwaliteitseisen voldoet en zijn geld naar bedrijven gaat die ook écht gericht zijn op duurzaamheid.

De kwaliteitsnorm definieert een aantal minimale eisen waaraan duurzame financiële producten moeten voldoen, zowel in het beleggingsproces als in de beleggingsportefeuille. Een financieel product kan het duurzaamheidslabel krijgen als het minimaal voldoet aan **5 kernprincipes**:

- **duidelijke duurzaamheidsstrategie:** bij het beheer van de producten dient rekening te worden gehouden met alle dimensies van duurzaamheid, de zogenaamde ESG-factoren: Environment (milieu), Society (maatschappij) en Governance (deugdelijk bestuur), vb. een “groen fonds” met een exclusieve focus op milieu, maar zonder rekening te houden met sociale of bestuurlijke factoren, is niet voldoende;
- **uitsluiting voor zeer schadelijke bedrijven of activiteiten:** vb. wapenindustrie, steenkoolindustrie, tabaksindustrie...;
- **transparant beleid over maatschappelijk betwiste zaken:** vb. kernenergie, belastingontwijking, ... ;
- **duidelijke, begrijpelijke en vergelijkbare informatie voor de belegger:** dit dient te gebeuren

via een standaarddocument (“sustainability ID”) dat voor de gelabelde producten moet worden opgesteld;

- **onafhankelijke controle op de naleving van de kwaliteitsnorm.**

De kwaliteitsnorm zal regelmatig worden geëvalueerd en aangepast om aan de maatschappelijke noden en verwachtingen van de belegger te blijven voldoen.

Meer informatie op www.towardssustainability.be

Als Belgische coöperatieve bank heeft ook Crelan oog voor een duurzame werking en wil ze tegemoet komen aan de groeiende vraag van de klanten naar maatschappelijk verantwoorde investeringen.

De lijst van fondsen die het “Towards Sustainability”-label ontvingen, groeide stevig aan in 2020:

- **Crelan Fund EconoFuture (sinds 2019)**
- **Crelan Fund EconoStocks (sinds 2019)**
- **Crelan Fund Sustainable (sinds 2019)**
- **Crelan Invest Balanced (sinds 2020)**
- **Crelan Invest Dynamic (sinds 2020)**
- **Crelan Pension Fund Sustainable Balanced (sinds 2019)**
- **Crelan Pension Fund Sustainable Growth (sinds 2019)**
- **Crelan Pension Fund Sustainable Stability (sinds 2019)**
- **Amundi Funds European Equity Conservative (sinds 2020)**

- **Amundi Funds European Equity Green Impact (sinds 2020)**
- **Amundi Funds Global Ecology ESG (sinds 2020)**
- **CPR Invest - Education (sinds 2020)**
- **CPR Invest - Food for Generations (sinds 2020)**
- **First Eagle Amundi Sustainable Value Fund (sinds 2020)**
- **KBI Institutional Water Fund (sinds 2019)**

Toegankelijkheid van de kantoren voor minder mobiele personen

Het lastenboek voor de installatie van een agentschap omvat een hoofdstuk over PBM's: mensen met een handicap, ouderen, tijdelijk geïmmobiliseerde personen, kinderen, ouders met een kindwagen,... Het overgrote deel van onze agentschappen is dus toegankelijk voor personen met een beperkte mobiliteit.



Een duurzame relatie met de medewerkers

Als coöperatieve bank wil Crelan zorg dragen voor haar medewerkers door hen een aangename werkomgeving, een goede begeleiding en groeipotentieel aan te bieden. Tevreden medewerkers zijn gemotiveerd en voelen zich betrokken bij hun bedrijf. Dat leidt op zijn beurt tot goede prestaties en tevreden klanten. Crelan zet dan ook sterk in op een uitgebreid en evenwichtig HR-beleid. Dat de bank in 2020 voor de vijfde keer op rij erkend werd als Top Employer is een mooie bekroning van deze inspanningen.



Een divers samengesteld personeelsbestand laat je voeling houden met wat leeft in de maatschappij

Crelan beschikt over een divers samengesteld personeelsbestand inzake geslacht, leeftijd, opleiding, nationaliteit... Dat beschouwen we als een

pluspunt omdat we op die manier écht voeling houden met wat leeft in de brede samenleving.

Op 31/12/2020 stelt de bank **739 medewerkers** te werk. Dit zijn de medewerkers die in loonverband voor de bank werken op de hoofd- en regionale zetels of rechtstreeks de agentschappen coachen. De vermelde grafieken en tabellen hebben betrekking op deze personeelsleden.

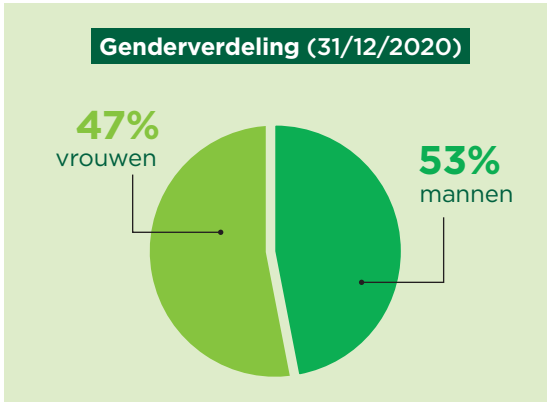
“Corona had een ongeziene invloed op onze manier van werken zowel voor de collega’s in de kantoren als voor deze op de hoofdzetel. Toch is iedereen het beste van zichzelf blijven geven om de klanten optimaal te kunnen helpen. De manier waarop we elkaar hierbij gesteund hebben en de sterke omkadering die Crelan leverde, maakt me fier. Het is fijn om in een respectvolle en warme omgeving te werken.”

Sigrid Van Tassel
collega in het team Talent management & Talent acquisition



Daarnaast zijn er ook **1.624 medewerkers** aan de slag in het kantorennetwerk van de bank. Dit zijn zelfstandige bankagenten en de medewerkers die zij hebben tewerkgesteld.

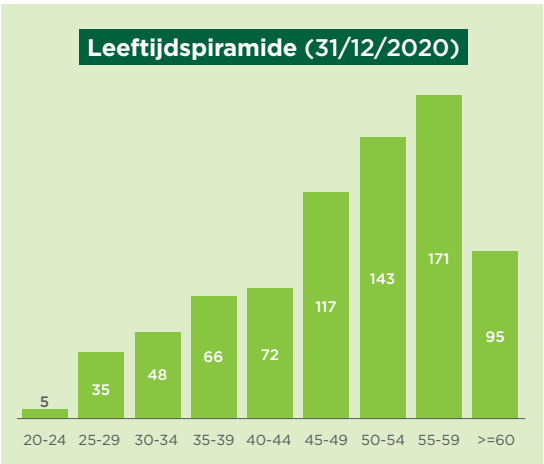
> Zij staan dagelijks ten dienste van de klant



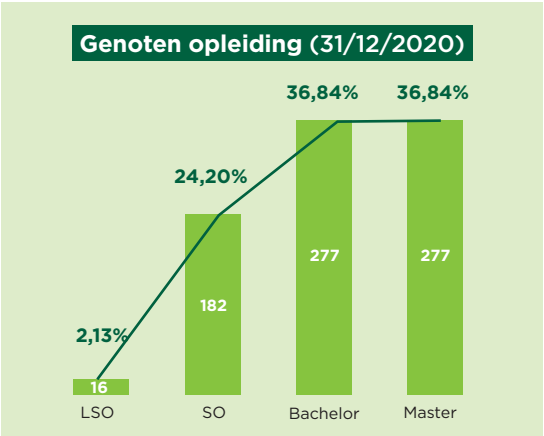
Met **349 vrouwen** en **390 mannen** in dienst per 31/12/2020 noteren we een gelijkmatige genderspreiding onder de personeelsleden.

In totaal zijn **11 nationaliteiten** vertegenwoordigd in het personeelsbestand van Crelan.

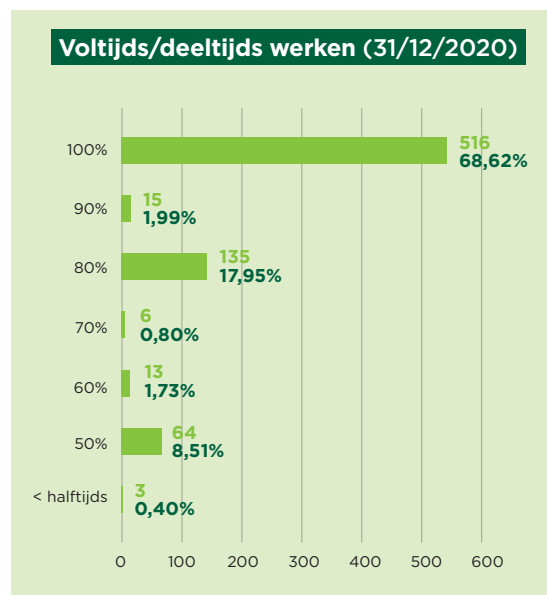
Nationaliteit	
Belgische	Luxemburgse
Burkinese	Marokkaanse
Chileense	Nederlandse
Duitse	Senegalese
Franse	Spaanse
Italiaanse	



Met respectievelijk **41,76%** en **25,13%** zijn de **vijftigers** en **veertigers** het sterkst vertegenwoordigd. Daarnaast maken de **(20-29)-jarigen 5,32%** van het personeelsbestand uit, de **(30-39)-jarigen 15,16%** en **12,63%** is **ouder dan 60 jaar**.



Quasi 3 op 4 collega’s hebben een master- of bacheloropleiding genoten.

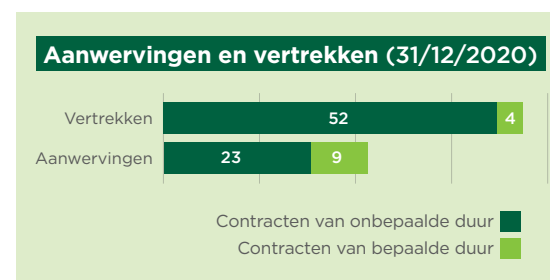


Om de balans werk/privé zo optimaal mogelijk in te vullen maakt **31% van de medewerkers** gebruik van de aangeboden mogelijkheden om **deeltijds** te werken.

Flexibel werken	
Homeworking	36,70%
Satelliteworking	2,79%

39,50%* van de collega's maakt gebruik van de mogelijkheden om enkele dagen per week **thuis of in een satellietkantoor te werken**. Op die manier kunnen ze het gezin en het werk makkelijker combineren en draagt Crelan bij aan een betere mobiliteit.

* Dit cijfer betreft het aantal collega's dat effectief van het stelsel gebruikmaakt in normale omstandigheden. In 2020 hebben in functie van de coronamaatregelen alle collega's thuis gewerkt tijdens lockdowns en ook buiten deze perioden opteerde het merendeel van de collega's voor homework.



In 2020 gingen **32 nieuwe collega's** aan de slag, waarvan 23 met een contract van onbepaalde duur. **56 medewerkers** verlieten de bank.

Diversiteit, een engagement!

Bij Crelan is er geen plaats voor discriminatie, noch in de aanwervingsprocedures, noch tussen collega's onderling. Zo vraagt Crelan aan elke medewerker bij zijn indiensttreding om een deontologische code te ondertekenen. Daarin is onder andere ook opgenomen dat discriminatie niet past binnen de waarden van onze bank:

« De medewerkers dienen elke vorm van discriminatie te vermijden, in het bijzonder discriminatie op grond van ras, nationaliteit, geslacht, leeftijd, lichamelijke beperking, seksuele geaardheid, politieke overtuiging, filosofische of religieuze

overtuiging. Elke inbreuk op dit principe is totaal onverenigbaar met de basiswaarden van Crelan en zou, behalve de sancties voorzien in het Arbeidsreglement en die hernomen zijn in de Crelan-Wegwijzer, aanleiding kunnen geven tot strafsancties die bij wet voorzien zijn. ».

Crelan telt op vandaag onder haar personeel maar liefst **11 verschillende nationaliteiten** uit verschillende werelddelen.

Zoals reeds eerder vermeld, is **47%** van de loontrekkende werknemers bij Crelan **vrouw** en **53% man**.

Maar in de financiële sector in België wordt slechts 25% van de leidinggevende functies bekleed door vrouwen. Bij Crelan zijn we ervan overtuigd dat er nog veel meer vrouwelijk talent te vinden is. In 2019 zette Crelan daarom mee de handtekening onder het Charter 'Genderdiversiteit in de financiële sector'. Hiermee neemt Crelan het engagement om mee te werken aan een duidelijke diversiteitsstrategie.

Bij Crelan geloven we dat diversiteit verder moet gaan dan niet discrimineren. We zijn ervan overtuigd dat diversiteit in teams zorgt voor een rijkere samenwerking en betere resultaten. Deze diversiteit bekijken we vanuit een zo breed mogelijke betekenis. Het beperkt zich niet tot nationaliteit en man of vrouw, onze aandacht gaat ook uit naar diversiteit in leeftijd, taal, persoonlijkheid, talent, enz.



Kansen voor starters via het Young Graduate Program

In 2018 startte Crelan met een Young Graduate Program dat schoolverlaters de mogelijkheid biedt om een uitgebreide werkervaring op te doen en zo een vliegende start te nemen in hun professionele loopbaan.

De pas afgestudeerde beloftevolle studenten doorlopen een traject van 2 jaar in verschillende departementen van de bank en verdiepen zich in meerdere disciplines terwijl ze een intensieve en boeiende learning journey aangeboden krijgen.

Naast het ontwikkelen van professionele competenties leren de young graduates ook hun talenten en voorkeuren ontdekken.

Deze eerste groep rondde in de loop van 2020 hun traject af en maakte de overstap naar een vaste functie. In het najaar van 2020 startte een nieuwe groep van 3 young graduates bij Crelan. Zij zullen de komende 2 jaar de verschillende uitdagingen en specialisaties binnen HR en IT verkennen.

Van interne mobiliteit naar duurzame inzetbaarheid

Een derde van de in 2020 ingevulde vacatures was het resultaat van interne mobiliteit. Crelan vindt het belangrijk om deze interne mobiliteit

maximaal te stimuleren bij alle medewerkers. Collega's ontwikkelen op die manier een brede kennis van de verschillende activiteiten binnen de bank en scherpen hun flexibiliteit voortdurend aan. Hierdoor kunnen ze samen met Crelan optimaal inspelen op snelle evoluties in de banksector en is een duurzame inzet mogelijk.

Top Employer 2020 België

Crelan kreeg in 2020 voor de **vijfde keer op rij** het certificaat “**Top Employer België**”. Top Employer is voor Crelan een mooie manier om te tonen dat ze haar medewerkers belangrijk vindt en als werkgever op lange termijn investeert in hun talenten.



Zo behoren ook onderwerpen als duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen en diversiteit & inclusie tot het uitgebreide onderzoek en de selectieprocedure die aan het toekennen van de titel voorafgaan. Onderwerpen die ook Crelan na aan het hart liggen.

Welzijn is een van de elementen waarop Crelan sterk scoorde tijdens het onderzoek. En dan hoeft het niet uitsluitend over grootse projecten te gaan. Het gaat er nog meer om dat mensen zich in hun dagelijks werk goed en ondersteund voelen.

Vanzelfsprekend zijn we fier op de titel van Top Employer, maar we zijn nog meer fier op onze collega's zelf en de manier waarop ze in een moeilijk coronajaar het beste van zichzelf zijn blijven

geven om onze klanten optimaal te kunnen helpen.

Learning & development

Vorming en opleiding helpen onze medewerkers hun vaardigheden aan te scherpen en hun carrière verder te verruimen. Hiervoor voorziet de bank in een breed opleidingsaanbod.

> Digitaal leren zit in de lift

Digitaal leren was reeds in trek, maar corona zorgde vanzelfsprekend voor een extra versnelling.

90% van de trainingen voor collega's van de hoofdzetel verliepen in 2020 via e-learningen en webinars.

Voor nieuw startende collega's voorzag Crelan blended-learningtrajecten en ook bij het opleidingsaanbod voor de kantoormedewerkers kwamen de online sessies in een stroomversnelling.

Digitaal leren en zelfstudie zijn vandaag essentiële elementen in het opleidingsbeleid van de bank. Om de collega's hierin te faciliteren lanceerde Crelan diverse onlineleerplatformen zoals “LinkedIn Learning”, “Secure Code Warrior” en recent ook “Good Habitz” met een ruim en gevarieerd aanbod aan trainingen in persoonlijke vaardigheden. Het grote voordeel van deze platformen is dat de medewerkers volledig op eigen tempo en van bij hen thuis of in de kantoren aan de slag kunnen. Voor de medewerkers in onze plaatselijke bankkantoren betekent dit dat ze

geen verre verplaatsingen moeten maken wat goed is voor de ecologische voetafdruk en tijds-winst oplevert.

In 2020 volgden alle medewerkers minstens één opleiding. Het totale vormingspakket omvatte 148 opleidingen en 679 opleidingsdagen.

Buiten dit omvangrijke aanbod voorziet Crelan ook frequent in on-the-jobtrainingen, meer specifiek bij het opnemen van een nieuwe functie, een uitbreiding van het takenpakket of voor het aanleren van nieuwe applicaties en processen.

> Specifieke ontwikkelingstrajecten

Naast een nieuw traject voor Young professionals startten in 2020 volgende specifieke trajecten op:

- Challenge 2 grow, waarbij de collega's uitgenodigd worden om persoonlijke leerdoelen te bepalen en in te plannen;
- Leadership development, voor het aanleren van coachingvaardigheden en het nadenken over een gezamenlijke kijk op leidinggeven. Het merendeel van de workshops verliep digitaal en legde meteen de klemtoon op leidinggeven en coachen vanop afstand;
- Blended learning voor startende klantenadviseurs in de kantoren, een gecombineerd traject van afstandsleren, zelfstudie en coaching via groepstrainingen en begeleid leren op de werkplek. De kandidaten kunnen meteen aan de slag en het traject op eigen tempo afwerken.

Teleworking, satellietkantoren en communicatietechnologieën faciliteren duurzaam werken

Om te kunnen genieten van een beter evenwicht tussen werk en privéleven en om bij te dragen tot een betere mobiliteit in stedelijke centra, hebben de werknemers van Crelan de mogelijkheid om een deel van hun taken thuis (teleworking) of in een satellietkantoor (satelliteworking) uit te voeren. Onze satellietkantoren zijn gevestigd in het hoofdkantoor in Brussel (Anderlecht) en in de twee regionale kantoren in Antwerpen (Berchem) en in Gembloux.

In 2020 lag de klemtoon voor de collega's van het hoofdkantoor en de zetels hoofdzakelijk op thuiswerk.

Dé meest ecologische, kostenbewuste, productiefste, zekere en mobiliteitsvriendelijkste verplaatsing is diegene die je niet hoeft te maken. Vanuit deze optiek blijft Crelan niet alleen investeren in telewerk, maar ook in technologie die het mogelijk maakt om vanop afstand te overleggen en te vergaderen. Hiervoor zijn zowel grote als kleine vergaderruimten van twee personen uitgerust met videoconferentiemogelijkheden. Alle medewerkers kunnen ook gebruikmaken van chat, call en video-mogelijkheden om met elkaar te communiceren.

Together@Crelan en Young@Crelan

Together@Crelan is een gezamenlijk initiatief van de werkgever en vertegenwoordigers van de werknemers. Medewerkers uit verschillende diensten zetten zich vrijwillig in om **familiale, sportieve, sociale en culturele activiteiten** te organiseren voor de personeelsleden en hun gezinnen. Deze activiteiten ontvangen financiële sponsoring van de bank. De georganiseerde activiteiten bevorderen collegialiteit en teamgeest binnen het ganse bedrijf en vormen zo ook een vertaling van onze coöperatieve waarden.

Daarnaast onderhoudt Together@Crelan ook goede relaties met de Sint en de paashaas zodat de collega's steevast van lekkers kunnen genieten en onze jonge gezinnen met kinderen tot 12 jaar verwend worden met cadeaucheques van de goedheilige man.

Tot slot vervult de vereniging ook een sociale dimensie, zo kan er een (financiële) ondersteuning zijn voor collega's die het moeilijk hebben.

Young@Crelan richt zich specifiek tot de collega's tot 36 jaar. Deze werking, die ook op touw is gezet door vrijwilligers, heeft als doel om het netwerken te bevorderen en bij te dragen aan een goede sfeer binnen de bank.

Jammer genoeg vielen door de coronarestricties quasi alle activiteiten in het water. En dat net in

een periode waarin het gemis aan contact op de werkvloer groot was. Daarom sloegen beide verenigingen de handen in elkaar en zorgden ze samen voor een mooie geschenkmand die bij alle collega's op 31 december aan huis geleverd werd.

Gezondheid primeert!

> Coronacrisis

2020 stond in het teken van de wereldwijde coronapandemie. Van bij de start werden er bij Crelan uitgebreide preventiemaatregelen genomen om de gezondheid en het welzijn van de medewerkers, agenten, klanten en leveranciers te beschermen.

Hierbij volgde de bank strikt de richtlijnen van de overheid en bij elke aanpassing werd snel geschaald om de nieuwe maatregelen toe te passen.

Enkele van deze maatregelen waren:

- Het opsplitsen van de diensten in 2 teams, waarbij de teams afwisselend een week op de zetels konden werken en een week thuis werkten. Ter bescherming van de risicogroepen kon elke collega er ook voor opteren om enkel van thuis te werken.
- In de zetels werd 1,5 meter afstand tussen de werkplekken, in de vergaderzalen en in de opleidingslokalen gegarandeerd.
- Het dragen van een mondmasker werd verplicht gemaakt, uitgezonderd wanneer men

neerzit aan de eigen werkpost op minstens anderhalve meter van de andere werkposten. Mondmaskers werden ter beschikking gesteld van alle medewerkers.

- Er werden gels en schoonmaakdoekjes voorzien op centrale plaatsen in de zetels.
- Het schoonmaakprogramma werd aangepast met extra aandacht voor liften, printers...

Deze maatregelen golden toen homeworking nog niet volledig verplicht was. Intussen werken alle personeelsleden van Crelan volledig thuis.

Crelan heeft trouwens nog voor homeworking verplicht werd, alle collega's in de mogelijkheid gesteld om van thuis uit te werken. Dit was een helse logistieke operatie, maar de medewerkers hebben enorm gewaardeerd dat ze snel van op afstand en in alle veiligheid konden werken.

Naast de mondmaskers die op de werkplekken ter beschikking werden gesteld, schonk de bank ook een pakketje van 10 herbruikbare Crelan-mondmaskers aan elke medewerker. De bestelling van deze mondmaskers gebeurde bij het Cambodjaanse bedrijf Pactics dat het welzijn van zijn medewerkers hoog in het vaandel houdt en produceert met eerbied voor milieu en cultuur (www.pactics.com).

Voor het thuiswerk werden er begeleidende maatregelen genomen zoals het ter beschikking stellen van apparatuur, een psychosociale hulplijn bij onze Externe Preventiedienst Securex, tips rond het organiseren van de werkdag en de ergonomie,



enz. Bovendien werd de mogelijkheid geboden om via een groepsaankoop aan een voordelig tarief een bureaustoel aan te kopen.

> Welzijns- en preventieacties

In 2020 werd er extra aandacht besteed aan acties die kaderen in het welzijn van de medewerkers.

Enkele van de genomen initiatieven:

- Een opleiding stressmanagement als vrijblijvend aanbod voor geïnteresseerde medewerkers;
- Een opleiding voor leidinggevenden rond stress en burn-out;

- De uitrol van Care@crelan, een nieuwe beleidsmaatregel waarmee Crelan de nadelige gevolgen van een lange afwezigheidsperiode zoveel als mogelijk wenst te beperken en waar mogelijk te voorkomen;
- Een opleiding voor leidinggevendenden over hun rol in care@crelan;
- Uitwerking van een nieuw beheersplan ter voorkoming van het risico op Legionella.

Veiligheid

In het kader van de veiligheid van het personeel, voornamelijk in de agentschappen, ontwikkelde Crelan diverse procedures en bundelde ze deze in een **veiligheidscodex**. Hierin staan de richtlijnen rond verdachte personen, het openen en sluiten van het agentschap en over de toegangscode. De codex bevat eveneens een scenario in het geval van een overval op het personeel of een hold-up.

Een verplicht te volgen veiligheidsopleiding maakt deel uit van het algemeen opleidingsprogramma bij de start van een agentschap, waarbij de nadruk ligt op het herkennen van verdachte situaties, acties tijdens en procedures na een overval. Bij dergelijk ingrijpend voorval biedt Crelan gratis psychologische bijstand aan in de vorm van slachtofferhulp bij Securex.

New way of working

Door de coronacrisis hebben we anders leren werken: vanop afstand en digitaal. Crelan wil de positieve ervaringen uit deze nieuwe manier van werken meenemen en startte dan ook het project New way of working op. Het project zal in overleg met de sociale partners vastleggen hoe we na corona zullen werken.

De klemtoon ligt op meer autonomie over de plaats van werk, de manier waarop een collega zijn werk regelt en in verband met duurzame mobiliteitskeuzes. Hierbij zal aandacht uitgaan naar output en een sterke samenwerking. Om deze nieuwe werkwijze te ondersteunen en te faciliteren zal de bank investeren in opleiding voor aangepaste leiderschapsstijlen, in outputmanagement, in een aangepaste ergonomie en inrichting van het hoofdkantoor en in moderne IT-applicaties.



Een duurzaam opgebouwde beleggingsportefeuille

In het kader van haar liquiditeitenbeheer houdt Crelan een beleggingsportefeuille aan. Via procedures en het respecteren van een uitsluitingslijst waakt de bank erover dat deze gelden correct en duurzaam worden geïnvesteerd.



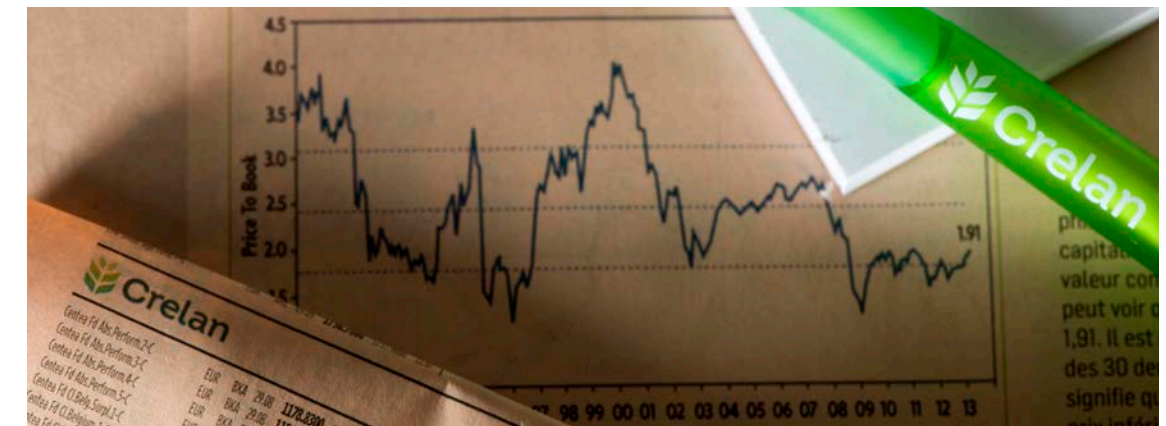
“We vinden het belangrijk dat de samenstelling van onze beleggingsportefeuille overeenstemt met onze coöperatieve waarden. Emittenten die geen respect tonen voor de mensenrechten, de medemens, het milieu en de algemene gezondheid horen er niet in thuis.”

Emmanuel Ernotte
senior portfolio manager

Het departement financiële markten **screent** in de eerste plaats de investeringen die ze uitvoert op **interne investeringsvereisten** zoals de kredietwaardigheid van de tegenpartij, de investeringshorizon, het limietenkader,...

Omdat de **financiële portefeuille van de bank** voornamelijk aangehouden wordt in het kader van het liquiditeitenbeheer, investeert Crelan vooral in obligaties met een degelijke kredietkwaliteit en een hoge liquiditeit. De portefeuille van de bank bestaat dan ook grotendeels uit **overheidsobligaties** van landen uit de Eurozone. Deze democratisch verkozen overheden hebben in het verleden schulden gemaakt om onder andere te investeren in onderwijs, sociale zekerheid en gezondheidszorg. Via leningen aan de overheid draagt Crelan bij tot het financieren van projecten binnen deze domeinen.

Voor investeringen in **bedrijfsobligaties** komen enkel bekende ondernemingen uit voornamelijk Europa en de Verenigde Staten in aanmerking, waarvan de activiteiten bij het brede publiek gekend zijn. Het departement financiële markten gebruikt een uitsluitingslijst van emittenten waarvan er geen financiële instrumenten mogen worden aangekocht. Die lijst is gebaseerd op de **uitsluitingslijst van het Noorse « Government Pension Fund Global » (GPFG)**. Dit fonds is een van de grootste investeerders wereldwijd met een beheerd vermogen van ongeveer 1.000 miljard USD. De afgelopen jaren hanteert het pensioenfonds ook een ‘active ownership’-beleid, waarbij het fonds contacten legt met het management



van de bedrijven waarin ze participeert. Ook met andere investeerders wordt geregeld overlegd en thema's als corporate governance, sociaal beleid, impact op het milieu en de samenleving worden bijvoorbeeld geregeld aangehaald.

De uitsluitingslijst van het GPFG wordt aangevuld met uitgevers waarvan de waarden of productiemethodes niet passen binnen de ethische waarden die Crelan wenst uit te dragen. Thema's die Crelan extra belangrijk vindt zijn:

- 1. Respect voor de mensenrechten:** worden uitgesloten uit onze investeringen de ondernemingen die de ILO- of OESO-richtlijnen op vlak van arbeids- en mensenrechten schenden zoals kinderarbeid, dwangarbeid, hinderen vakbondsvorming, discriminatie, ...
- 2. Respect voor de medemens:** worden uitgesloten uit onze investeringen de ondernemingen

die een link hebben met de productie van wapens, kansspelen, porno-industrie, illegale activiteiten, flagrante corruptie of witwaspraktijken, misleiden van stakeholders,...

- 3. Respect voor milieu en gezondheid:** worden uitgesloten de ondernemingen die een link hebben met de sector van tabak, niet-gecertificeerde palmolie, illegale ontbossing, ondernemingen die in belangrijke mate inkomsten halen uit steenkool,...

Bedrijven die Crelan zelf op haar uitsluitingslijst zet, zullen minimaal 1 jaar uitgesloten worden. Nadien kan bekeken worden of de emittent maatregelen nam ter verbetering.

In 2020 investeerde Crelan slechts beperkt en voornamelijk in obligaties van de Belgische overheid en van Belgische regionale overheden.

Een duurzame deelnemer aan de samenleving

Als coöperatieve bank is Crelan ervan overtuigd dat ze naast een rol als financieel adviseur ook een maatschappelijk engagement te vervullen heeft. Met Crelan Foundation bouwt de bank aan een traditie in het ondersteunen van maatschappelijk relevante en duurzame projecten. Doorheen die initiatieven vestigt ze de aandacht op 4 vier basiswaarden die haar na aan het hart liggen: persoonlijk, verbonden, verantwoord en respectvol. Deze waarden zijn niet alleen belangrijk in haar relatie met de klanten, maar ook in de manier waarop zij in de maatschappij staat. Via Crelan Foundation wil de bank deze waarden ook vertalen in maatschappelijke engagementen.

Crelan Foundation voor en door onze coöperatieve aandeelhouders

Met Crelan Foundation richt de bank zich rechtstreeks tot haar 275.015 coöperatieve aandeelhouders. Velen van hen doen immers vrijwilligerswerk, zijn actief in verenigingen of werken mee aan initiatieven met een maatschappelijk duurzame weerslag. Deze coöperatieve aandeelhouders kunnen een aanvraag indienen voor **steun aan maatschappelijke projecten** via de website van Crelan. Het Crelan Foundation-comité selecteert en biedt elk jaar financiële steun aan een aantal van deze initiatieven. De volledige voorwaarden waaraan een aanvraag moet voldoen



“In 2020 konden 34 coöperatieve aandeelhouders dankzij Crelan Foundation gemiddeld 1.997 euro steun bekomen voor een duurzaam project waarin ze zelf actief zijn.”

Marêva Baudart
adviseur commerciële communicatie

en het aanvraagformulier zijn beschikbaar op de website van Crelan.

> De werking achter Crelan Foundation

De Crelan Foundation-werkgroep is samengesteld uit medewerkers van verschillende afdelingen op de hoofdzetel en werkt onder coördinatie van de directie Marketing. De werkgroep vergadert viermaal per jaar om de ingediende projecten van de coöperatieve aandeelhouders te evalueren en zelf projecten uit te werken. De groep legt de projecten ter goedkeuring voor aan het comité, rapporteert over de dagelijkse werking van Crelan Foundation en coördineert de afspraken binnen de ondersteunde projecten.

Het Crelan Foundation-comité is samengesteld uit twee leden van het directiecomité waaronder de CEO, de voorzitter van de Raad van Bestuur van Crelan, drie bestuurders van CrelanCo, en twee vertegenwoordigers van de Crelan-agenten. Het comité komt viermaal per jaar samen om te beslissen welke projecten zullen worden gesteund en om zich te informeren over de lopende projecten en activiteiten.

Elk jaar reserveert Crelan een bedrag voor Crelan Foundation in functie van de winst van de bank. De beschikbare middelen worden op een evenwichtige manier verdeeld tussen de drie thema's die de bank steunt.

Dit zijn volgende drie domeinen:

- Cultuur & opleiding;
- Gezondheid;
- Milieu.

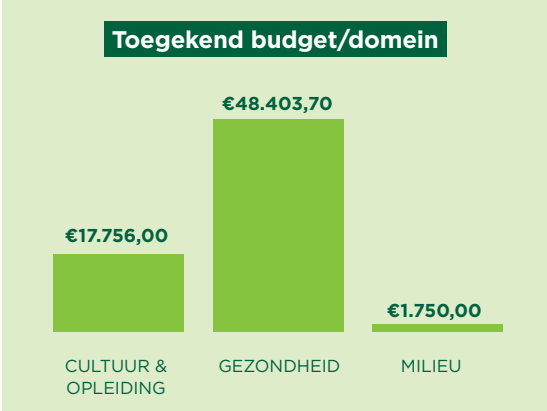
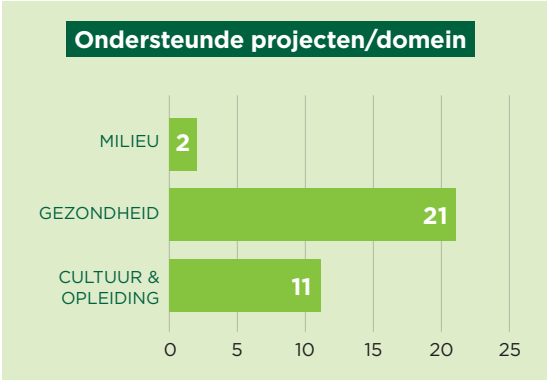


“Crelan is een coöperatieve bank met meer dan 275.000 coöperatieve aandeelhouders die elk een stukje mede-eigenaar zijn van de bank. Als erkentelijkheid voor hun engagement willen we hen ook ondersteunen in duurzame maatschappelijke projecten waarin ze zelf betrokken zijn. Op die manier engageren we ons zowel naar onze coöperatieve aandeelhouders als naar de brede samenleving. Het verheugt me bijzonder dat in het door corona geteisterde 2020 bijna 62% van de ondersteunde projecten verbonden was met het thema gezondheid.”

Robert Joly
voorzitter van Crelan Foundation

> **Ondersteunde projecten,
werkjaar 2020**

Totaal toegekend bedrag	67.909,70 EUR
Aantal ondersteunde projecten	34
Gemiddeld toegekend bedrag	1.997,34 EUR
Maximum toegekend bedrag	6.598,50 EUR



Enkele gerealiseerde projecten in de schijnwerpers

> Projecten in het kader van Cultuur & Opleiding



École du dehors

Dankzij de steun van **1.301 euro** van Crelan Foundation kan het Instituut Sacré-Coeur (Hoei) een perceel grond aanleggen om de leerlingen nieuwe dingen te laten leren in contact met de natuur.



Lang zullen we lezen

Het oudercomité bezorgde VBS 't Schoolke uit Ophasselt een caravan om in te richten als leesruimte voor kinderen. Crelan Foundation stelt graag **1.500 euro** beschikbaar voor het pimpen, de bestickering en de inrichting van de leescaravan én voor de aankoop van boeken.



Opbergruimte muziekinstrumenten

Het muziekkorps van KSA Geraardsbergen laat inwoners kennis maken met instrumenten en muziek. Dit kan helemaal gratis en zonder de verplichting om muziekschool te moeten volgen. Geen wonder dat dit korps de laatste jaren sterk gegroeid is. Om de nieuw gekochte instrumenten te kunnen stockeren is de opbergruimte te klein geworden. Met vrijwilligers gaat men deze lokalen in eigen beheer uitbreiden. Voor dit initiatief kan de KSA alvast rekenen op **2.000 euro** die Crelan Foundation graag ter beschikking stelt.

> Projecten in het kader van Gezondheid



Rolstoelfiets

Niet alle rolstoelgebruikers beschikken jammer genoeg over een elektrisch model. VVV Essen wil daarom deze rolstoelgebruikers toch de kans geven om de groene omgeving van Essen en Kalmthout te ontdekken via het fietsnetwerk. Hiervoor schaft de toeristische dienst een elektrisch aangedreven rolstoelfiets aan waarop elke gewone rolstoel gemontereerd kan worden. Voor deze verhoogde bewegingsvrijheid van minder mobiele mensen maakt Crelan Foundation graag het bedrag van **1.500 euro** vrij.



Solidaire buurten tegen seniorenisolement

Crelan Foundation geeft **3.000 euro** steun aan het project «Voisinages solidaires contre l'isolement de nos aînés» van de vzw Bras dessus Bras dessous.

Dit project heeft tot doel het isolement en de eenzaamheid van senioren te verminderen en hen opnieuw de kans te geven om deel te nemen aan de samenleving. Tegelijk wil ze de dynamiek van de wijk versterken en een intergenerationeel en multicultureel weefsel creëren dat uitwisseling en deelname aanmoedigt. Concreet betekent dit dat burens (vrijwilligers) tijd besteden aan geïsoleerde senioren in de wijk, afhankelijk van de beschikbaarheid en de behoeften van elk van hen.

> Projecten in het kader van Milieu



Diabetes-meldhond

VZW Argos Assistance Dogs (Wijnegem) zorgt voor meldhonden ter begeleiding van diabetici type 1. Deze honden bevorderen de gezondheid, levenskwaliteit en zelfstandigheid waardoor ziekenhuisopnames dikwijls vermeden kunnen worden. Een meldhond kost gemiddeld 20.000 euro. Met **5.000 euro** doet Crelan Foundation een bijdrage in de kosten van dit nobele project.



Aubin au vert

Crelan Foundation steunt het project 'Aubin au vert' van de kleuterschool van Aubin-Neufchateau met een bedrag van **750 euro**. De kleuterleidsters van Aubin-Neufchateau zetten de schouders onder een project dat moet leiden tot een mentaliteits- en gedragswijziging bij kinderen om problemen als milieuverontreiniging en klimaatopwarming aan te pakken. Dit educatieve milieuproject leert de kinderen respect te hebben voor de natuur en bewust te zijn van wat die ons biedt, maar ook welke groenten en fruit bij elk seizoen horen en welke van bij ons komen.

Een volledig overzicht van alle gesteunde projecten is beschikbaar op de website van Crelan.

Steun voor een duurzame land- en tuinbouw

Al sinds haar ontstaan in 1937 heeft de bank een sterke band met de Belgische land- en tuinbouwsector. Daarom onderneemt Crelan ook in deze sector een aantal duurzame initiatieven.

> Universitaire Leerstoelen ter ondersteuning van een duurzame en innovatieve landbouw

Via Crelan Foundation ondersteunt de bank een **Crelan Leerstoel aan de UGent** en een **Crelan Leerstoel aan Gembloux Agro-Bio Tech ULg**.

De Crelan Leerstoel aan de faculteit Bio-ingenieurswetenschappen van de UGent bevordert sinds zijn oprichting in 2015 wetenschappelijke onderzoeksprojecten naar innovatie en duurzaamheid in de landbouwsector.

Traditioneel plant de Leerstoel doorheen het jaar heel wat ontmoetingsmomenten tussen verschillende stakeholders. Door de coronacrisis moest echter het werkplan aangepast worden. Het accent ging daarom uit naar volgende twee initiatieven:

- Ondersteuning van de ontwikkeling van een macro-economisch model dat toelaat de effecten van het overheidsbeleid op corona te kwantificeren;
- Ondersteuning van publicaties voor een breed publiek over basisonderzoek.

> Een nieuw macro-economisch model

De COVID-19-pandemie zorgt naast menselijk leed ook voor heel wat vragen en onzekerheden op economisch vlak. Bestaande nood- en herstelplannen voldoen ook niet omdat ze gebaseerd zijn op scenario's die niet aangepast zijn aan COVID-19.

Onder leiding van professor Ingmar Nopens ontwikkelde de UGent een interdisciplinair model dat de inwerking van verschillende krachten in beeld brengt in functie van diverse scenario's. Met steun van de UGent-Crelan Leerstoel, de Research Foundation Flanders en het Bijzonder Onderzoeksfonds is nu ook een macro-economisch model beschikbaar dat toelaat om de effecten van het overheidsbeleid te kwantificeren en de beleidsmakers kan ondersteunen. Het model kan het effect van de lockdown bij verschillende sectoren en het gradueel herstel van de consumentenvraag simuleren. Het doel is om dit model ook te koppelen aan het epidemiologisch model zodat gecombineerde effecten van maatregelen kunnen afgetoetst worden. Dit moet beleidsmakers helpen om maatregelen te selecteren die de pandemie doen uitdoven en tegelijkertijd de welvaart en het welzijn zo min mogelijk schaden.

> Publicaties in gespecialiseerde magazines

Via verschillende publicaties zorgde de Leerstoel ook voor een continue doorstroming van academische kennis naar de verschillende stakeholders op het terrein.

Enkele voorbeelden van besproken thema's zijn:

- Het aantonen van het rechtstreeks verband tussen stikstof en het verdwijnen van plantensoorten in bossen;
- De bescherming die het bladerdak in bossen biedt aan de onderliggende biodiversiteit;
- Kansen voor fruit in openbaar groen;
- UGent en Aquaflanders samen sterk voor de drinkwateruitdagingen van morgen.
- UGent ontdekt shortcut naar duurzaam eiwit.
- Een snellere analyse van drinkwater.
- De moleculair biologische bevestiging dat hitte zorgt voor een verlaagde kwaliteit van pollen.
- De zoektocht naar de beste potgrond.
- Propere vijvers, lekkere garnalen!

In februari 2017 werd een Crelan-leerstoel opgericht aan de faculteit Bio-ingenieurswetenschappen aan de Gembloux Agro-BioTech van de universiteit van Luik. Deze leerstoel heeft vooral als doel om de kennis over de korte ketens uit te diepen en dit concept verder te verspreiden onder alle actoren.

Deze korte ketens zorgen voor diversificatie en een positieve ecologische impact door een deel van de producten lokaal te verhandelen.

De Leerstoel werkte in 2020 op basis van vier invalshoeken:

- De kennis verdiepen over het gewenste transformatie- en logistieke proces om korte ketens in te schakelen als leveranciers van buitenhuis-catering zoals bijvoorbeeld schoolkantines. Het gaat dan onder meer over bestaande operatoren, het onder elkaar verdelen van tools, workshops voor participatieve uitwisseling ...;
- Het mee in kaart brengen van het potentieel aan korte ketens voor Waalse kantines, zowel langs de leverancierszijde (aanbod) als langs de zijde van de kantines zelf (vraag);
- Het ondersteunen van de creatie van mogelijke leveranciersgroeperingen door de organisatie van workshops;
- Het opstellen van het rapport «Het structureren van korte voedselketens in Wallonië», dat de missie van de Leerstoel samenvat en dat zal voorgesteld worden in maart 2021.



> **Crowdfunding voor landbouw- en voedingsinitiatieven stimuleren en faciliteren**

Samen met het in landbouw en voeding gespecialiseerde crowdfundingplatform **MiiMOSA**, organiseerde Crelan Foundation voor de vierde keer op rij een oproep tot projecten in de Waalse

landbouw- en voedingssector. Vijf van de zesendertig innovatieve projecten die gelanceerd werden, kregen een duwtje in de rug van Crelan Foundation in de vorm van een financiële bijdrage (coup de cœur).

Dit zijn de 5 ‘Coups de cœur’ van 2020:



De groenten van Prouvy schieten wortel

Deze biologische groenteteler investeert in een betere en duurzame werking. Onder andere via een irrigatiesysteem en de installatie van zonnepanelen om in de eigen elektriciteitsbehoefte te voorzien.

Ontving een coup de coeur van **1.500 euro**.



De ontdekkingsbox, aan jou de keuze.

Dit project lanceert een ontdekkingspakket van vier bieren met verschillende kleur en smaak. Enkel het bier met de meeste liefhebbers zal in grotere hoeveelheden aangeboden worden. De productie gebeurt met 100% lokale grondstoffen.

Ontving een coup de coeur van **1.406 euro**.



Een dak voor de geiten

De constructie van een houten stal om de duurzame werking en autonomie van een kleine lokale geitenfokkerij in Mettet te verzekeren.

Ontving een coup de coeur van **1. 500 euro**.



Restaurant-voedingswinkel: Tussen aarde en bier

Opening van een handelszaak met volgende 3 activiteiten: verantwoorde catering met lokale en seizoensgebonden producten, een brouwerij met een selectie van artisanale Belgische bieren en een delicatessenzaak met regionale producten voor de consument.

Ontving een coup de coeur van **1.066 euro**.



Kippen en schapen bij "La Cense aux merles"

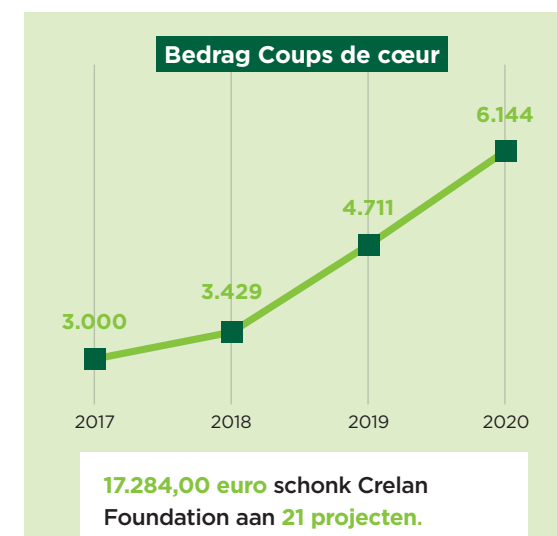
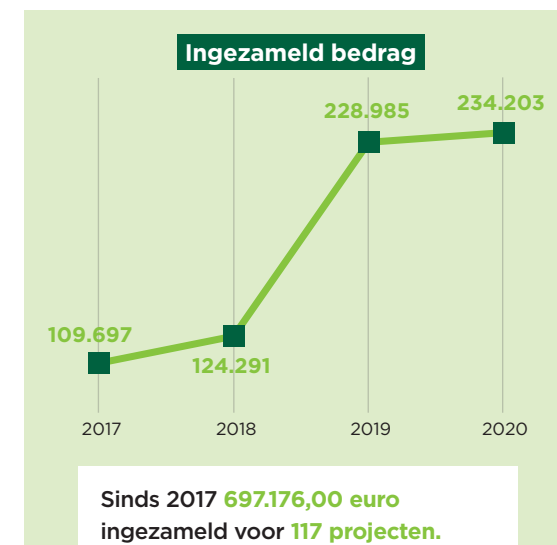
Deze in permacultuur uitgebate boomgaard wil schapen en kippen inschakelen voor een natuurlijk onderhoud en tegelijkertijd voor de voorziening van biologische organische materie. Het maakt het ook mogelijk de inkomstenbronnen te diversifiëren door de grotere verscheidenheid van de aangeboden producten (eieren, kippen, raskippen, enz.).

Ontving een coup de coeur van **672 euro**.

Maar nog belangrijker is dat Crelan Foundation deze vijf jonge ondernemers hielp om via crowdfunding meer dan 56.000 euro in te zamelen. Voor alle 36 projecten ging het om meer dan 239.000 euro bijeengebracht door meer dan 3.100 burgers.



> Overzicht van vier jaar samenwerking met MiiMOSA



“61% van de projecten met MiiMOSA hebben hun eerste stappen voor een duurzame omschakeling – bio, zero waste ... – dankzij dit platform gerealiseerd. Het handelt altijd over kleinschalige lokale landbouw- en voedingsinitiatieven waarbij de ondernemer een nauw contact op lange termijn opbouwt met de participanten. Als coöperatieve bank herkennen we ons in deze werkwijze. We zijn er dan ook van overtuigd dat onze samenwerking zeer zinvol is.”

Vincent Van Zande
market manager Business & Agri

> Steun aan de landbouworganisaties zodat zij hun leden maximaal kunnen vertegenwoordigen

Het ABS (Algemeen Boerensyndicaat) en de FWA (la Fédération Wallonne de l'Agriculture) spelen een belangrijke rol in het vertolken van de stem van de land- en tuinbouwers bij de verantwoordelijke overheden. Daarnaast verlenen ze ook advies aan de aangesloten land- en tuinbouwers.

Beide organisaties kunnen jaarlijks rekenen op een financiële bijdrage van Crelan. Op die manier wil de bank haar steentje bijdragen aan een goede vertegenwoordiging en ondersteuning van de land- en tuinbouwers.

Onze medewerkers zetten zich in voor het goede doel

Jaarlijks organiseert Crelan Foundation ook enkele activiteiten waarbij de Crelan-medewerkers kunnen participeren voor het goede doel. Dit zijn onder andere een groepsdeelname aan de 20 km van Brussel en aan de Warmathons, de Crelan Foundation Games, enz.

Dit jaar moest Crelan Foundation onder invloed van de coronarestricties de planning herzien en het aantal activiteiten beperken. Dat neemt niet weg dat er naar alternatieve acties werd gezocht zoals een gratis door de bank geschonken pakket herbruikbare mondkmaskers

12 oktober



Crelan schonk elke medewerker een pakketje van 10 herbruikbare mondkmaskers. De bank bestelde deze mondkmaskers bij Pactics in Cambodja. Dit bedrijf heeft een speciale missie, namelijk het welzijn van zijn medewerkers vooropstellen en produceren met respect voor het milieu en de cultuur. De Crelan-collega's konden in ruil voor het pakketje op vrijwillige basis een donatie doen aan de Stichting tegen Kanker. Deze actie levert 695 euro op die Crelan Foundation verdubbelt tot **1.400 euro**.

1-24 oktober



Tour of hope

De jaarlijkse 'Levenslopen' voor de Stichting tegen Kanker kunnen niet doorgaan. Als alternatief organiseert de organisatie een digitale versie. Van 1 tot 24 oktober wordt iedereen aangemoedigd om zoveel mogelijk op eigen houtje te lopen, wandelen of fietsen. Crelan Foundation sponsort de deelname van een aantal Crelan-collega's en schenkt **1.200 euro**.

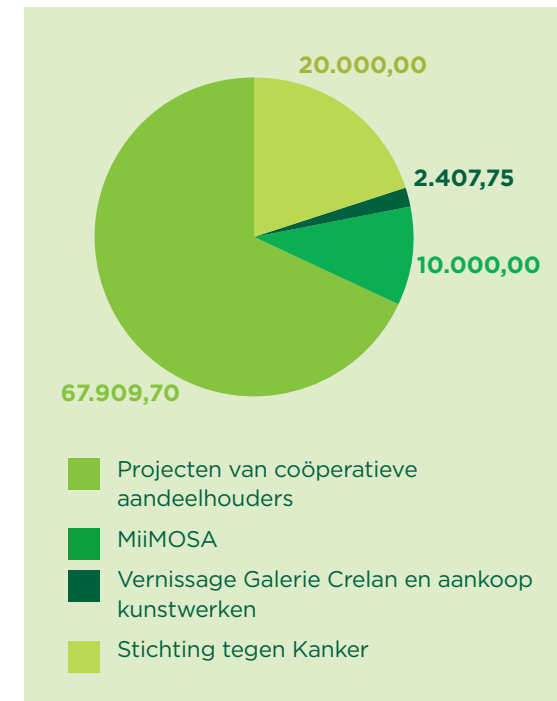
7 januari 2021



Door de lockdown schakelt Crelan voor de eerste maal in haar geschiedenis over op een digitale nieuwjaarsmeeting. Tijdens de geanimeerde uitzending kunnen de kijkers geld in het laatje brengen voor de Stichting tegen Kanker door vragen correct te beantwoorden. Ook de gasten in de studio krijgen opdrachten zoals een bal in een basketbalring werpen waarmee ze geld voor de stichting kunnen verdienen. De gift bedraagt op het einde van de show **18.095 euro**. Dankzij alle acties samen kan Crelan Foundation een bedrag van **20.000 euro** schenken aan de Stichting tegen Kanker.

Crelan Foundation in cijfers

In totaliteit kende Crelan Foundation **100.317,45 euro** steun toe in 2020.



Aandacht voor de derde wereld

> Microfinanciering via Incofin

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, die worden geselecteerd onder meer op basis van hun impact op de sociale ontwikkeling van de kansarme lokale bevolking.

De microfinancieringsinstellingen gebruiken deze middelen vervolgens om “microkredieten” te verschaffen aan de lokale kleinschalige projecten. Op deze manier levert Incofin een belangrijke bijdrage tot de economische ontwikkeling van derdewereldlanden en verzekert zij zich ervan dat haar middelen goed worden besteed.

> Scholieren lopen stage voor Youca

Ook dit jaarlijks weerkerend initiatief viel jammer genoeg door corona in het water, maar onze deelname voor volgend jaar staat al ingepland.



Duurzame milieu-investeringen

De Crelan-personeelsleden werken verspreid over drie gebouwen, de hoofdzetel in Brussel (Anderlecht) en twee regionale zetels, in Gembloux en in Antwerpen (Berchem). Ook in de manier waarop de bank deze gebouwen beheert, wil ze inspanningen leveren om haar ecologische voetafdruk te verkleinen.



“De laatste jaren hebben we met gerichte investeringen het energieverbruik naar beneden gebracht. Energiezuinig omspringen zonder het comfort van de collega's te beperken is een uitgangspunt waar we continu aandacht aan willen blijven schenken.”

Patrick Van Deuren
technisch sitecoördinator



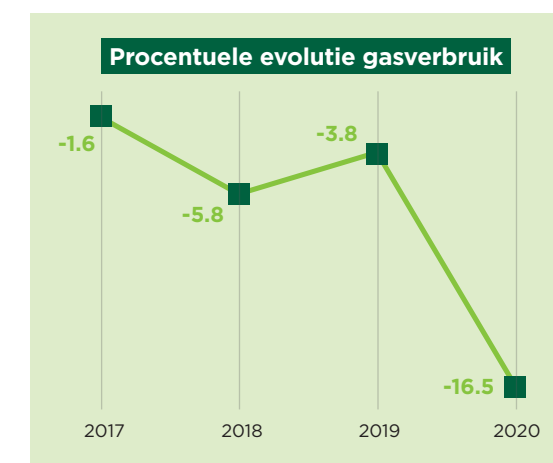
Investeringen in energie- zuinige oplossingen

De verbruiksgegevens voor 2020 in de onderstaande grafieken zijn deels ook beïnvloed door de coronacrisis. Tijdens de lockdowns werkten quasi alle personeelsleden van bij zich thuis en ook in perioden waarin telewerken niet verplicht was, koos het merendeel van de collega's ervoor om van bij zich thuis te werken.

In augustus 2020 verhuisde Crelan haar regionale zetel in Berchem van het Post X-gebouwencomplex naar het AXA-gebouw op de Grote Steenweg. De verbruiksgegevens van de nieuwe locatie zijn mee opgenomen in de grafieken, maar zijn gezien de korte tijdsperiode en de corona-impact dus ook eerder indicatief.

> Monitoring zorgt voor een efficiëntere verwarming

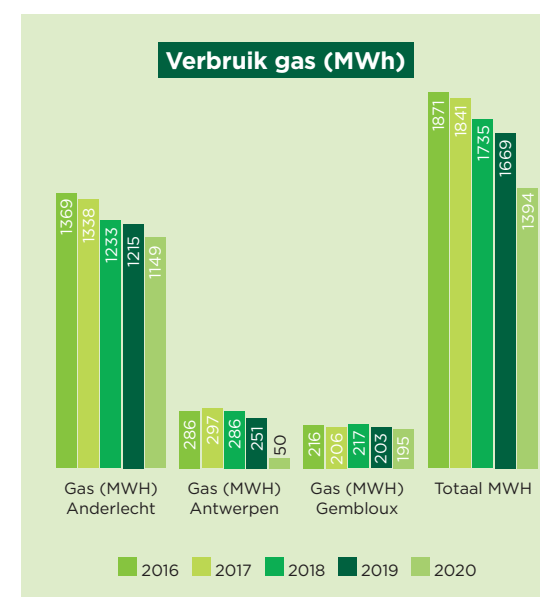
Sinds 2016 slaagt Crelan erin om haar gasverbruik elk jaar te reduceren.



Volgende recente acties hebben hiertoe bijgedragen:

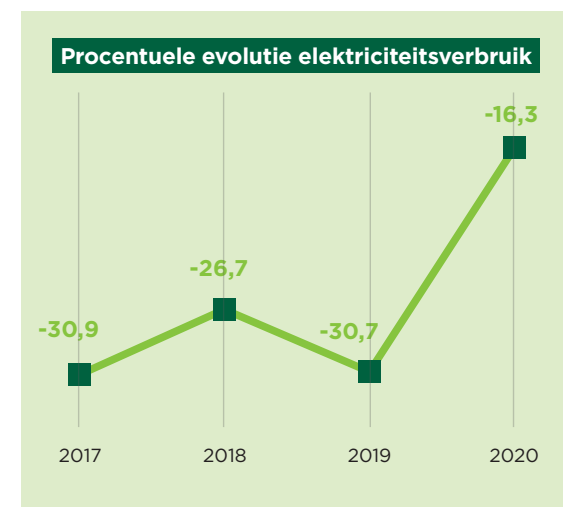
- In 2019 is het gebouwbeheersysteem in Anderlecht vervangen. Het nieuwe systeem detecteert anomalieën in de ingestelde parameters tegenover normale referentiewaarden voor kantoorgebouwen en zorgt dus op deze manier voor een goede controle van het verbruik.
- In 2020 is de stookcurve verder afgestemd in functie van een efficiënt verbruik zonder te moeten inboeten op het comfort voor de collega's. Het ging om volgende aanpassingen:

Maatregel	Besparing	Vermindering CO2-uitstoot
Verlaging starttemperatuur	59.166 kWhp/jaar	10.790 kg/jaar
Uitschakelen koelfunctie in winter- en tussenseizoen bij buitentemperatuur onder 14°C	3.004 kWhp/jaar	475 kg/jaar
Verlaging ruimtetemperatuur buiten werkuren	35.499 kWhp/jaar	6.474 kg/jaar



> Zonnepanelen en ledverlichting beperken het elektriciteitsverbruik

Crelan slaagde erin om het elektriciteitsverbruik de laatste jaren impactvol te reduceren. In het kader van een groener elektriciteitsverbruik investeerde Crelan in 2018 in zonnepanelen en in ledverlichting. Deze investeringen tonen nu hun impact op het elektriciteitsverbruik.



> Impact van fotovoltaïsche panelen

In 2018 installeerde Crelan fotovoltaïsche panelen op het dak van de hoofdzetel in Brussel (Anderlecht). Op die manier produceert Crelan een deel van haar eigen elektriciteitsbehoefte en zorgt ze ervoor dat alle delen van het gebouw een nuttige bestemming krijgen. De installatie zal na 6 jaar rendabel zijn.

Zonne-energie is een vorm van duurzame energie en stoot geen CO2 of andere schadelijke stoffen uit. De installatie draagt zo bij aan een schoner klimaat en een beter milieu. Het totale geïnstalleerde vermogen bedraagt 27,47 kWp en neemt de maximale beschikbare ruimte op het dak in. Het doel van de investering is om jaarlijks 9.600 kg. CO2 minder uit te stoten door een daling van het elektriciteitsverbruik met 2%.

In 2020 leverde de installatie een totale productie van 25,5 MWh, waardoor de bank haar CO2-uitstoot met 10.017 kg deed dalen.

	2018	2019	2020
Productie zonnepanelen (MWh)	1,716	26,766	25,461
Daling CO2-uitstoot (kg)	675	10.493	10.017

> Impact van ledverlichting

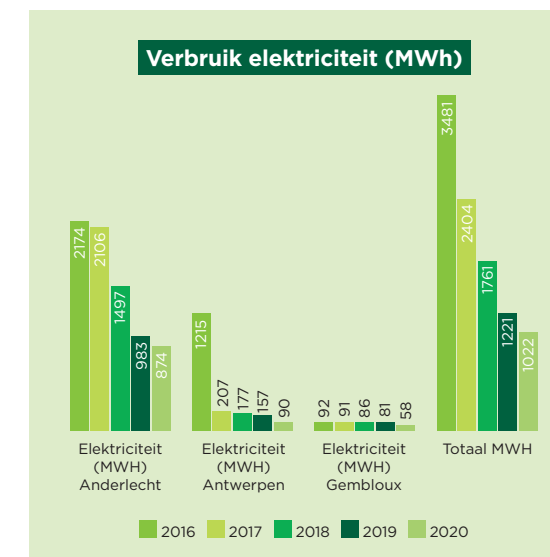
In 2018 verving Crelan alle fluorescentielampen in de zetel in Brussel (Anderlecht) door energiezuinige ledlampen. Deze hebben een langere levensduur, verbruiken 60% minder elektriciteit dan de klassieke neonlampen en bevatten geen kwik. Dit resulteerde in een besparing van 12% op het totale elektriciteitsverbruik van de bank.

Ook nu zet de bank dit beleid consequent verder door bij vervangingen en herstellingen in de



gebouwen telkens voor een led-alternatief te kiezen. Daarnaast plaatst ze in de gemeenschappelijke ruimten schakelaars waardoor de verlichting ter plaatse kan afgesteld worden op de noden en niet langer centraal wordt aangestuurd.

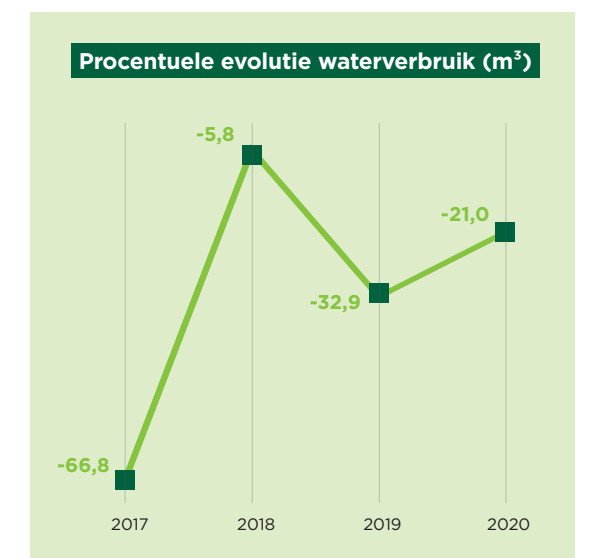
De activering van een temperatuurlimiet voor de productie van ijswater voor het koelsysteem zorgt voor een daling van het koelverbruik tijdens periodes van lage omgevingstemperaturen.



> Optimalisering van het waterverbruik

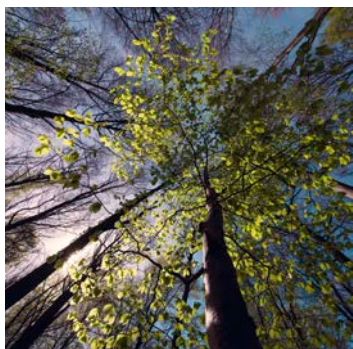
Het waterverbruik van Crelan is inclusief drinkwater, huishoudelijk water, keukenwater en onderhoud.

Ook het waterverbruik daalt gestaag de laatste jaren. Het hoge cijfer van 2017 geeft een vertekend beeld door het hoge verbruikcijfer van 2016 in de oude regionale zetel in Antwerpen dat toen veroorzaakt werd door afbraakwerken die beneveling vroegen.



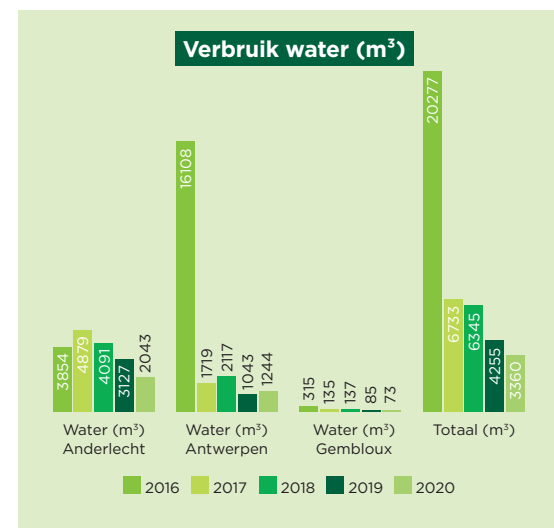
Een elektronisch bewakingssysteem volgt het waterverbruik op waardoor anomalieën snel ontdekt en opgelost kunnen worden.

In 2020 ondernam Crelan geen specifieke bijkomende acties voor het waterverbruik, maar kon



de bank nog wel genieten van de investeringen van 2019, zoals:

- Een optimalisering van het bevochtigingssysteem voor de luchtgroepen op de hoofdzetel;
- De aanpassing van de leidingen van de buitenkranen in de regionale zetel Gembloux. Door ze in het weekend voortaan langs de binnenzijde van het gebouw af te sluiten, vermijdt Crelan waterverspilling door vandalisme.



Aandacht voor verantwoorde consumptie

> Selectief sorteren

Sinds enkele jaren sorteren de medewerkers van Crelan hun afval. Op alle verdiepingen van de

zetels zijn selectieve afvalbakken geplaatst voor het verzamelen van papier, karton en PMD die daarna gerecycleerd worden. De oliën en vetten van de mess, inktpatronen en gebruikte neonlampen worden naar specifieke firma's gestuurd voor recycling.

> Papier

Verschillende departementen werken aan papierloze beslissingsprocessen of maakten intussen al de omslag.

> Onderhoud van verharde buitenoppervlakken en groenvoorzieningen

De hoofdzetel en de regionale zetel van Gembloux beschikken over talrijke groene ruimtes (aangelegde tuinen, grasvelden, hagen, verharde oppervlakken) die onderhouden moeten worden. Het onderhoud hiervan wordt uitbesteed aan externe bedrijven waarmee Crelan het gebruik van biociden (parasietenbestrijdingsmiddelen) en herbiciden heeft gereduceerd tot nul.

Aandacht voor luchtkwaliteit

Naar aanleiding van corona liet Crelan een audit van de luchtkwaliteit in de hoofdzetel uitvoeren door de firma Vinçotte. Deze audit leverde naast bevredigende resultaten ook nog enkele tips op om in de toekomst tot een nog betere prestatie te komen.

Dit duurzaamheidsverslag 2020 vormt een aanvulling op het jaarverslag 2020 van de Groep Crelan. Beide zijn beschikbaar op www.crelan.be.

Wij danken de medewerkers, agentschappen en de directie van Crelan voor hun bijdrage aan dit verslag en hopen dat het in de toekomst verder kan worden ontwikkeld en aangevuld met concrete doelstellingen en nieuwe cijfers. Ook willen wij onze klanten en medewerkers bedanken voor het vertrouwen dat zij in onze bank stellen.