



Jaarverslag 2020



Crelan
Samen anders bankieren



Corona beperkte in sterke mate onze bewegingsvrijheid in 2020. Het maatschappelijk leven viel zelfs even compleet stil en moest zich aanpassen aan nieuwe afspraken: een andere manier van werken, van vrijetijdsbeleving, van winkelen, ...

Terwijl in sommige economische sectoren de activiteit volledig werd stilgelegd, met inkomensverlies tot gevolg, kwamen andere beroepen, zoals het verplegend personeel, zwaar onder druk te staan. Voor hun inspanningen kan je enkel maar respect hebben.

Ook Crelan heeft als essentiële dienstverlener haar rol blijven spelen. De 2.734 medewerkers van Groep Crelan zijn dag na dag paraat en beschikbaar gebleven voor de klanten, van bij hen thuis of met gepaste veiligheidsmaatregelen in de kantoren.

Hoe dat precies in de praktijk verliep, tonen enkele van onze collega's doorheen dit jaarverslag met een foto 'coronastijl'.

Jaarverslag 2020

Groep Crelan

In overeenstemming met artikel 105 van het Vennootschapswetboek vormen de cijfers in dit rapport een verkorte versie van de officieel gepubliceerde jaarrekeningen van de Groep Crelan, afgesloten op 31 december 2020. Het handelt om de geconsolideerde jaarrekeningen onder IFRS. Voor deze gepubliceerde jaarrekeningen leverde onze commissaris een goedkeurende verklaring zonder voorbehoud.

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

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



“Ik sta er versteld van hoe snel we met alle collega’s ons hebben weten aan te passen aan de nieuwe werksituatie. De wil om er te zijn voor elkaar en voor de klanten drijft mij en mijn collega’s tijdens deze lange coronaperiode.”

Selma Goktas
operational support analyst

Inhoud

Terugblik van de CEO	7
Wie zijn we?	11
Structuur en aandeelhouderschap	13
2020 in een oogopslag	14
De markten	14
Tendensen bij Crelan	16
In de kijker	18
Kerncijfers Groep Crelan	24
Toekomstvisie	26
Geconsolideerd bestuursverslag van de Groep Crelan, boekjaar 2020	30
1. Resultaten en synergieën binnen de Groep	30
Resultaten Crelan NV	30
Resultaten Crelan Insurance	35
Resultaten Europabank	35
Synergieën	37
2. Balans en resultatenrekening	38
3. Corporate governance	50
Raden van Bestuur en directiecomités	50
Verslag van de commissaris	60
Statutaire wijzigingen	60
Deugdelijk bestuur	60
Beloningsbeleid	61
Evaluatie van de governance	62
4. Crelan, een bank die evolueert	64
Initiatieven naar de klanten	64
Initiatieven naar het personeel	70
IT-ontwikkelingen en projecten in ontwikkeling	74
Het beheer van de portefeuille	76
5. Crelan, een veilige bank	78
Algemeen risk management	78
Compliance	82
Interne audit	83
Inspectie van het Net	84
6. Crelan, een maatschappelijk geëngageerde en duurzame bank	86
Een duurzame werking bij Crelan	86
Sportsponsoring	87
7. Bedanking	90



Terugblik van de CEO

> Mijnheer Voisin, welk gevoel houdt u over aan het speciale jaar 2020?

In 2020 voerden crisissen het hoge woord, zowel op het vlak van gezondheid als van economische en sociale ontwikkelingen.

Deze crisissen kwamen er bovenop de reeds gekende structurele uitdagingen: de klimaatverandering, de strijd tegen de onhoudbare ongelijkheid in onze samenlevingen en de grote digitale omwenteling.

Deze opeenstapeling van crisissen op korte termijn en van diepgaande en structurele veranderingen op lange termijn bepaalt in sterke mate onze manier van leven en is eerder uitzonderlijk. Ze houdt ons een spiegel voor van wie we zijn en welk doel we hebben.

Crelan vulde dit doel in met een grote beschikbaarheid en reactiviteit voor haar klanten. Deze sterke mobilisatie van al onze medewerkers, van de bankkantoren en de hoofdzetel, leidde ondanks de moeilijke context tot een sterke productie. Zowel bij de kredieten en de beleggingen

kunnen we spreken van een recordjaar.

Voor Crelan bank steeg de omloop kredieten met 4,7%, deze van de klantendeposito's met 7,6% en van de buitenbalansbeleggingen met 8,7%. Bovendien konden we meer dan 37.000 nieuwe klanten aantrekken.

In die zin bevestigde deze crisis nog meer onze missie.

We maken deel uit van een coöperatieve onderneming die zijn veerkracht toont met respectabele resultaten en een bewezen financiële soliditeit.

Bovendien zal ook het enthousiasmerend toekomstproject bijkomende voordelen opleveren, waardoor we voor onze klanten en onze medewerkers een optimistisch toekomstbeeld kunnen schetsen.

Philippe Voisin,
CEO Crelan



Het team van kantoor
Dumoulin in Veurne
houdt zich samen sterk
voor de klanten.



Wie zijn we?

De Groep Crelan is de coöperatieve bank Crelan en haar twee dochters, Crelan Insurance en de nichebank Europabank. De coöperatieve bank Crelan is een federatie van kredietinstellingen gevormd door Crelan NV en haar hoofdaandeelhouder, CV CrelanCo.



Crelan is een 100% Belgische en coöperatieve bank met CrelanCo als sterke coöperatieve aandeelhouder. Het balanstotaal van Groep Crelan (inclusief haar dochters Europabank en Crelan Insurance) bedraagt 22,8 miljard EUR en daarmee is ze de zevende Belgische Bank.

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.

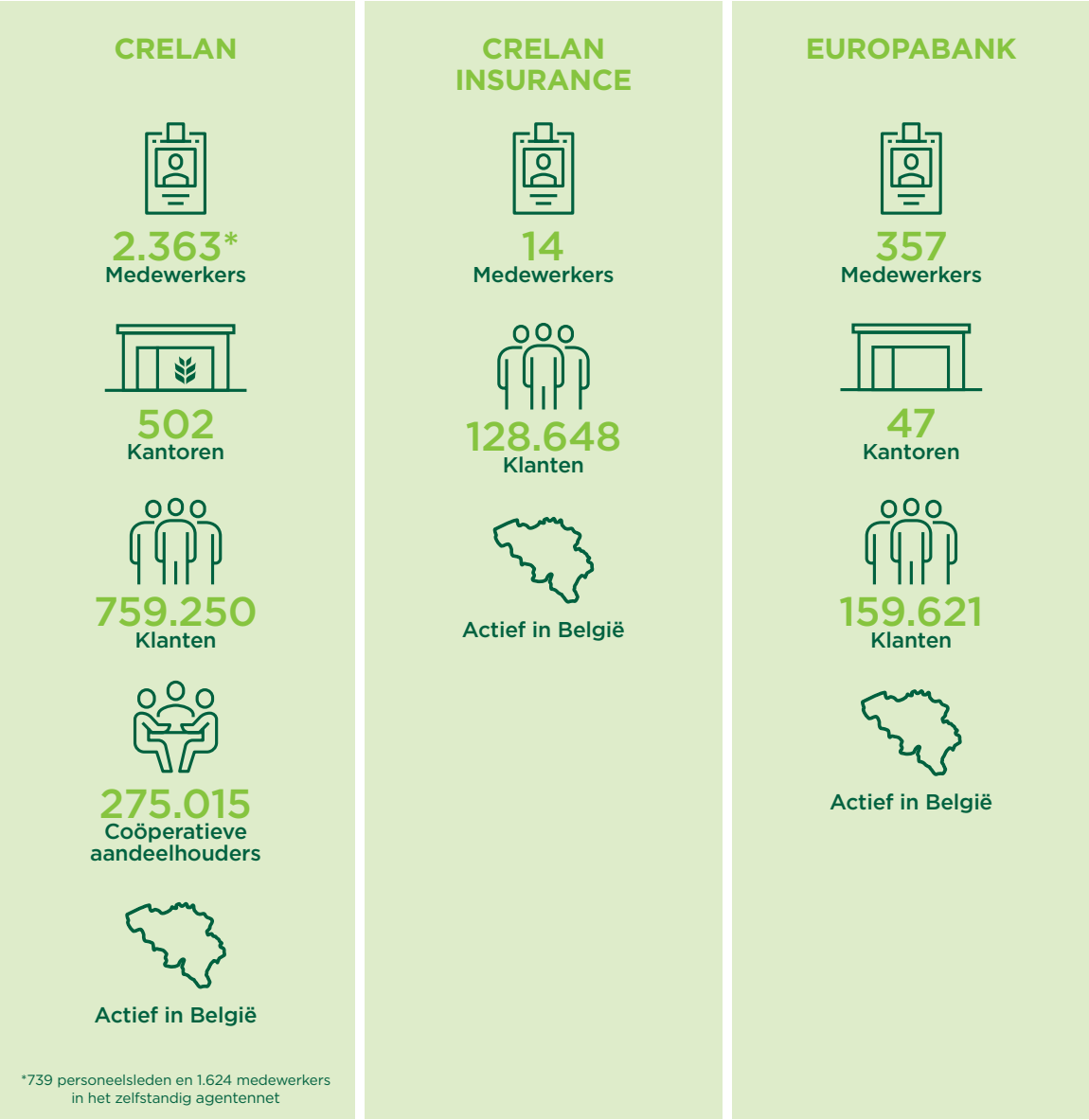


Crelan Insurance biedt sinds 2007 krediet-gebonden verzekeringen aan. Dit zijn schuld-saldoverzekeringen, financieringssaldoverzekeringen en tijdelijke verzekeringen overlijden met constant kapitaal. Het productengamma van de verzekeraar sluit dus naadloos aan bij de krediet-producten van Crelan en Europabank.

europabank

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

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



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

Structuur en aandeelhouderschap

De NV Crelan en de erkende coöperatieve vennootschap, de CV CrelanCo, vormen samen een federatie van kredietinstellingen, waarbij de NV Crelan de centrale instelling is. Tussen beide is er een volledige solidariteit en daarom worden de resultaten van de NV Crelan en de CV CrelanCo geglobaliseerd.

De CV CrelanCo bezit 100% van de aandelen en stemrechten in de NV Crelan. Het coöperatief kapitaal van CrelanCo is op 31 december 2020 in handen van 275.015 coöperatieve aandeelhouders. Crelan is dus een 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering.

Het Directiecomité van de NV Crelan staat in voor het operationele beleid van zowel de NV Crelan als de CV CrelanCo.

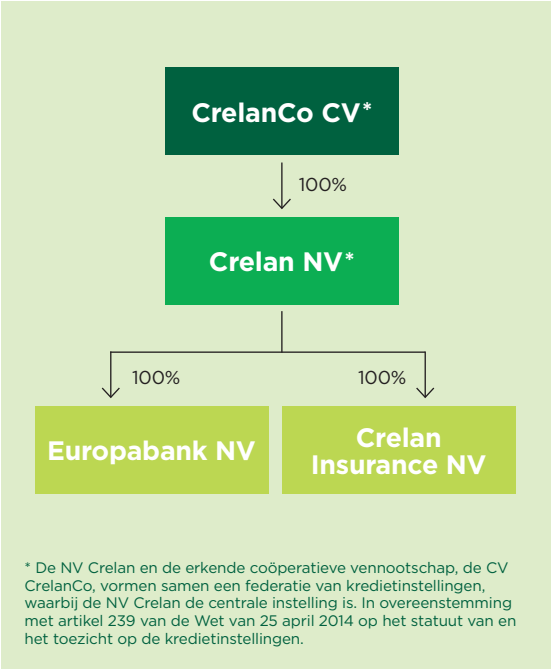
Het geheel gevormd door de NV Crelan en de CV CrelanCo wordt in dit verslag als “Crelan” of “de Bank” aangeduid, terwijl de bredere benaming “Groep Crelan” of “de Groep” verwijst naar alle entiteiten of dochtervennootschappen die hierna vermeld worden en die door volledige integratie in de consolidatie zijn opgenomen.

De rekeningen van de dochtervennootschappen van de NV Crelan, namelijk Europabank sinds 2004 en Crelan Insurance sinds 2007 zijn inbegrepen

in de consolidatieperimeter van de Groep Crelan volgens het Koninklijk Besluit van 23 september 1992 over de geconsolideerde jaarrekening van de kredietinstellingen.

Groep Crelan heeft geen bijkantoren.

Volgend schema toont een vereenvoudigd overzicht van de structuur van de Groep Crelan.



2020 in een oogopslag

De markten

Context

Een goede start tot ...

2020 was het jaar van de grote fluctuaties met een sterk begin en jaareinde.

De eerste twee maanden van het jaar gingen verder op het positieve elan van 2019 met een sterk vertrouwen bij de beleggers. De gunstige combinatie van afnemende handelsspanningen, van macro-economisch nieuws dat de verwachtingen klopte en van een momentum in sectoren zoals IT en de financiële dienstverlening, ondersteunde het marktvertrouwen.

corona

De situatie ontspoorde echter heel snel naarmate meer nieuws over de corona-infectie in China ons bereikte en de snelle uitbreiding van COVID-19 duidelijk werd. De wereldwijde lockdowns en andere vrijheidsbeperkende maatregelen legden het maatschappelijk en het economisch leven lam met een van de ernstigste marktcorrecties ooit als gevolg.

In maart, tijdens de eerste lockdown, piekte de aandelenvolatiliteit boven de niveaus van de grote financiële crisis van 2008 met onder andere een historisch verlies van 33,7% voor de MSCI All Country World-index in USD.

De duurtijd van deze recessie varieerde echter sterk. Een aantal regio's en landen, met China op kop, wisten eind 2020 al opnieuw positieve cijfers op te tekenen. Andere regio's, zoals Europa, zullen nog één of twee jaar nodig hebben om de economische activiteit terug op het pre-corona-niveau te brengen.

De Europese context was dan ook veel moeilijker door de appreciatie van de EUR en de daaruit voortvloeiende gestegen exportprijzen. Bovendien speelden ook de tweede lockdown en het moeilijke verloop van de Brexit-onderhandelingen de activiteiten op de Europese binnenlandse markt parten.

Toch was er ook hoopgevend nieuws met het akkoord over het Europees herstelplan tijdens de zomer. Het plan bevat zeer ambitieuze doelstellingen op middellange termijn. Het stimuleringsfonds van 500 miljard EUR op basis van EU-leningen werd gezien als een doorbraak in de richting van een bundeling van Europese schulden en wakkerde het vertrouwen van de beleggers aan. Voor het eerst zal de Europese Unie zelf obligaties uitgeven, terwijl dat voordien steeds op het niveau van de individuele lidstaten gebeurde. Het positieve momentum nam tijdens de zomer nog meer toe door hoopgevende macrocijfers, zowel in de VS als in Europa, door bemoedigend nieuws over COVID-19-behandelingen en de hervatting van handelsbesprekingen tussen de VS en China.

Ondanks stijgende besmettingscijfers bleef het sentiment positief naar het jaareinde. De positieve testresultaten van Pfizer en BioNTech, gevolgd door Moderna en andere, voedden de hoop op een terugkeer van normale economische activiteiten in de loop van 2021. De euforie van beleggers nam nog meer toe toen het Verenigd Koninkrijk en de Europese Unie een overeenkomst bereikten over een ordelijke Brexit, en toen Amerikaanse Republikeinen en Democraten het eens werden over de laatste tranche van het stimuleringspakket van 900 miljard dollar.

Ook de sterk ondersteunende en proactieve rol van de centrale banken zorgde voor stabiliteit. Hun ingrepen waren ongezien zowel qua omvang - groter dan tijdens de grote financiële crisis van 2008 - als qua snelheid waarmee ze doorgevoerd werden.

De impact op de beurzen

De COVID-19-pandemie en de daaruit voortvloeiende economische ontwrichting veroorzaakten een van de scherpste marktdalingen ooit.

De snelle reactie van regeringen en centrale banken met fiscale en monetaire stimuli bood beleggers echter opnieuw perspectief en legde de focus op het potentiële pad naar herstel.

Tijdens de zomer nam het vertrouwen nog sterker toe door de positieve economische en politieke ontwikkelingen en door goed nieuws over de coronavaccins. Vanaf dat moment gingen de

aandelenmarkten over van een U-vormig naar een V-vormig herstel.

Na een marktrally van vijf maanden haperde de risicobereidheid van beleggers in september en oktober opnieuw, onder andere door de toename van de besmettingsgraad in Europa en de VS. De curve van het herstel leek opnieuw op weg naar een U-vormig model en beleggers besloten winst te nemen, vooral op de grote Amerikaanse IT-aandelen.

Maar het positieve nieuws op het einde van 2020 zorgde finaal voor een mooi jaar voor de beleggers. De recordhoeveelheid aan liquiditeiten die door de centrale banken werd geïnjecteerd, deed alle activa stijgen. Aandelen, obligaties en bepaalde grondstoffen als goud hadden allemaal een goed jaar - ongeacht of ze doorgaans als 'riskant' of als 'veilige haven' werden beschouwd. Op de aandelenmarkten zagen we een grote spreiding tussen de regio's met onder andere een wereldwijde stijging van + 16,3% (MSCI ACWI in USD). Van alle regio's presteerde de Amerikaanse markt het best met + 20,7% (USD), gevolgd door de opkomende landen (+ 18,3% in USD) en Japan (+ 8,8% in JPY), terwijl Europa achterbleef op -3,3% (in EUR).

Op dit moment noteren vele activa vrij hoog. We verwachten in de komende periode dan ook een meer uitdagende markt waarin het belangrijk is om waakzaam te blijven en te diversifiëren.

Tendensen bij Crelan bank

Sparen en beleggen

In 2020 merken we op het vlak van sparen en beleggen drie in het oog springende tendensen: de spaarrekeningen dikten nog verder aan, in de zoektocht naar een hoger rendement nam het succes van de beleggingsfondsen verder toe en ook de inlagen op de zichtrekening bleven stijgen.

De inlagen op alle gereguleerde spaarrekeningen en de Crelan Business spaarrekening samen stegen met 7,46% tot 13,8 miljard EUR. De aangroei van spaargeld is hierdoor nog sterker dan in 2019. De vlotte beschikbaarheid van de gespaarde gelden en de fiscaal gunstige behandeling van de rente overtuigen nog steeds vele spaarders. Maar dit coronajaar zorgde er bovendien voor dat spaarders minder spendeerden aan pakweg reizen, horecabezoeken en fysieke aankopen en dus over meer spaarmiddelen beschikten. Dit in combinatie met ongerustheid over de economische evolutie spoorde aan tot extra spaargedrag. Daarnaast gebruiken beleggers de spaarrekening ook als een wachtrekening in functie van nieuwe beleggingsopportuniteiten.

De aanhoudende lage marktrente doet meer en meer beleggers, op zoek naar een hoger rendement, nadenken over buitenbalansproducten.

Steeds meer klanten zetten daarom de stap naar beleggingsfondsen al dan niet met een ingebouwde vorm van kapitaalbescherming.

De sterkste productie noteerden we in de eerste en de laatste 3 maanden van het jaar. In het fondsenaanbod waren de technologiefondsen in trek. Het fonds Econopolis Exponential Technologies was een van onze best verkopende fondsen en kon een jaarreturn van +51% voorleggen. Ook het Belgische aandelenfonds Econopolis Belgian Champions kende een mooie omzet en kon als enige fonds in zijn categorie in 2020 een positief resultaat realiseren (+2,9%).

Een goede duiding en een proactieve transparante communicatie zijn sowieso altijd belangrijk, maar vroegen in dit coronajaar nog dat tikkeltje meer aandacht. Hierdoor hebben we tijdens het jaar dan ook op geen enkel moment paniek opgemerkt bij onze beleggers. Na de beursdaling in maart was er zelfs sprake van een licht verhoogde interesse voor aandelen.

Crelan noteert dan ook een productiegroei van 24,4% in door haar gecommercialiseerde fondsen en notes, inclusief het pensioensparen, waardoor de omloop in deze producten met 9% toenam.



We merken een omloopstijging bij fondsen (+14,9%), de coöperatieve aandelen van CrelanCo (+2,8%) en bij het pensioensparen (+5,5%) op.

Ook de inlagen op de zichtrekeningen namen met 21,5% opnieuw fors toe. Voor deze toename zijn een aantal factoren verantwoordelijk: het aantal zichtrekeningen steeg met 11%, het consumptiepatroon wijzigde door corona en wellicht blijven er door de lage marktrente langer gelden op de zichtrekening staan in plaats van door te stromen naar de spaarrekening.

Kredietverstrekking

In 2020 kende Crelan, exclusief interne herfinancieringen, meer dan 3,2 miljard EUR aan kredieten toe aan particulieren en ondernemers. Dit betekent een stijging van 5% tegenover 2019.

Bij de particuliere kredieten nam de kredietproductie van woonkredieten toe met 8,9%. Dat is een bijzonder goed resultaat vermits de markt met 9,3%* daalde onder invloed van COVID-19. Ook de investeringskredieten bij professionele klanten (landbouw, KMOZ en Corporate) stegen met 8,8%.

* Bron statistieken NBB, woonkredieten aan particulieren.

In de kijker

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.

11-12 januari



Op het BK veldrijden in Antwerpen sleept het IKO Crelan Team 3 gouden, 2 zilveren en 1 bronzen medaille in de wacht.

30 januari



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

28 februari



Crelan is hoofdsponsor van de Agridagen in Ravels. Op haar stand gonst het van bedrijvigheid. Ook Sanne Cant bracht de stand een bezoekje, wat door vele fans gesmaakt werd.

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



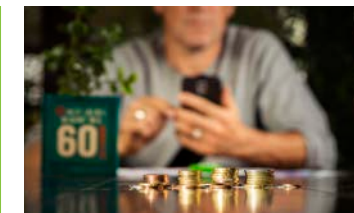
Febelfin publiceert de eerste charters met de regels waarbinnen klanten die financieel getroffen zijn door de coronacrisis uitstel van betaling voor hun woonkredieten en professionele kredieten kunnen vragen. Crelan heeft hier niet op gewacht en had ook al op eigen initiatief klanten oplossingen aangeboden.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

4 mei



Anne Fievez en Paul Malfeyt vervoegen respectievelijk als CIO en CFO het directiecomité van Crelan, dat nu opnieuw volledig is.

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.

29 juni



Crelan maakt de jaarresultaten van de Groep Crelan bekend. Dit is twee maand later dan in de voorgaande jaren omdat de Algemene Vergadering door corona werd uitgesteld.

De Groep realiseert een nettowinst van 70,30 miljoen EUR en kent een dividend toe van 3% aan haar coöperatieve aandeelhouders. De uitbetaling ervan wordt uitgesteld in functie van de COVID-19-richtlijnen voor financiële instellingen van de toezichthouders ECB en NBB.

1 september



Met het begin van het nieuwe schooljaar start ook de Crelan Leadership Journey, een opleidingscyclus voor de leidinggevers. Omwille van corona verlopen heel wat sessies elektronisch en gaat er veel aandacht naar tips en tricks voor het leidinggeven op afstand.

7 september



De succesvolle beleggingscampagne 'Wake up' van 2019 kent een vervolg. Ditmaal is het thema 'Slaap gerust. Wij houden uw geld wakker'. Via nieuwsbrieven, blogs en de sociale media legt de bank de nadruk op het belang van een goed beleggingsgesprek en degelijk advies. Als gadget geven de agenten een doosje kamillethee, gekend voor het bevorderen van de nachtrust, na elk beleggingsgesprek.

3 juli



Crelan engageert zich als sponsor in de discipline 3x3 basketbal, één van de populairste urban sportactiviteiten. De sponsoring omvat de 3x3 Masters Tour, het EK en de ondersteuning van de nationale dames- en herenploeg.

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.

10 augustus



De regionale zetel Berchem is in het weekend van 8 en 9 augustus van de site Post X verhuisd naar het AXA Bank gebouw, enkele honderden meters ervandaan. Deze verhuis staat los van de geplande overname van AXA Bank, maar zodra dit akkoord wordt goedgekeurd door de toezichthouders is dit natuurlijk al een eerste stap in het integratieproces.

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

4 november

Het project 'New way of working' gaat van start. Corona legt ons vele beperkingen op, maar we kunnen er ook positieve elementen uit behouden. Met dit project wil Crelan zich voorbereiden op een nieuwe manier van werken post-corona met meer autonomie voor de collega's qua werkplek en planning, aandacht voor een duurzame mobiliteit en ondersteuning via aangepaste leiderschapstijlen, aangepaste ergonomie op de zetels en moderne IT-tools.



16 november



Op 16 november diende Crelan een bijkomend informatiedossier in bij de ECB en de NBB in het kader van de overname van AXA Bank en de overdracht van Crelan Insurance aan AXA Belgium.

De bank licht onder andere de aangepaste governance, de versterking van het Tier2-kapitaal via inbreng van AXA Groupe en Amundi en het toekomstige IT-landschap toe.

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.

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.

9 december



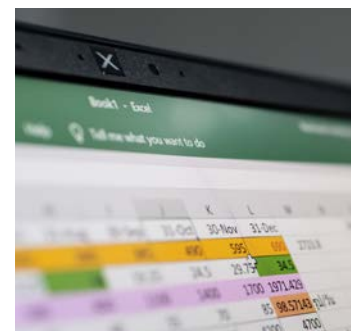
Het Auditoraat van de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA) keurt de overname van AXA Bank door Crelan goed. Deze goedkeuring door de Mededingingsautoriteit vormt, naast de nog te ontvangen goedkeuring van de NBB en ECB, een noodzakelijke stap in de geplande overname van AXA Bank.

9 december



In samenwerking met Codabox, een dochter van Isabel Group, biedt Crelan als eerste Belgische bank het programma CARO aan. Dit programma laat boekhouders toe om, mits toestemming van de kaarthouders, de digitale kredietkaartafschriften automatisch op te laden in hun boekhoudpakket en te koppelen aan de boekhouding van hun klanten. Omdat dit proces voordien manueel verliep, betekent CARO een grote tijds-winst.

22 december



De ratingbureaus Moody's en Standard & Poor's kennen een rating toe aan de toekomstige fusiebank.

Moody's kent de rating Baa1 met positief vooruitzicht toe en bij Standard & Poor's is dit BBB+ met negatief vooruitzicht.

Deze ratings tonen aan dat Crelan een gezonde en solide bank is en laten ons met vertrouwen uitkijken naar het overnameproject van AXA Bank. Dit project moet nog wel goedgekeurd worden door de ECB en de NBB om van start te kunnen gaan.

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.

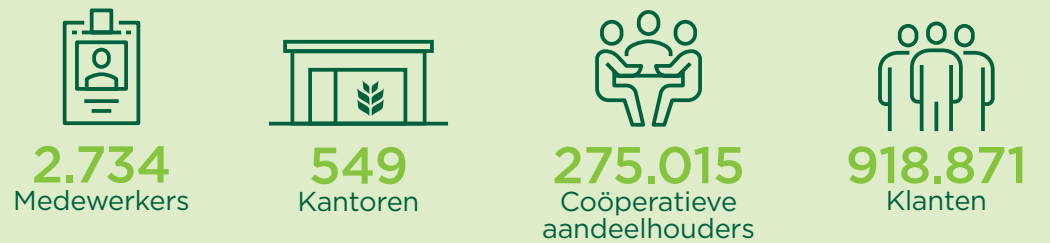


“Fijn dat Crelan ons regelmatig tips bezorgt over hoe je de work/life-balans bewaart en hoe je contact kan blijven onderhouden met de collega's.”

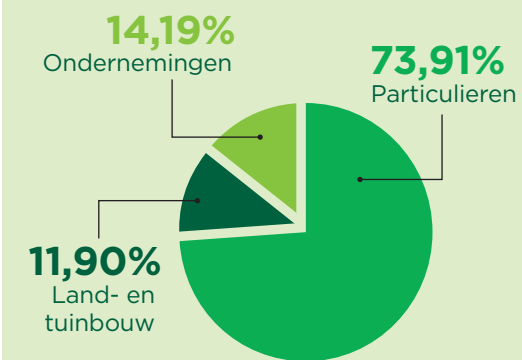
Caroline Stock
dossierbeheerder
commerciële support

Kerncijfers Groep Crelan 2020

Medewerkers, kantoren, coöperatieve aandeelhouders en klanten



Verdeling kredietomloop



Ratio's 2020

Cost Income Ratio	73,36%
Loan Loss Ratio	0,10%
ROE	3,91%
ROA	0,22%
Tier 1	21,72%

Geconsolideerd resultaat

(IN MIO EUR)*	2019	2020	EVOLUTIE
Deposito's van de cliënteel (incl. achtergestelde certificaten)	19.294,03	20.761,63	+7,6%
Kredieten aan de cliënteel (IFRS)	17.560,86	17.683,73	+0,7%
Leningen en vorderingen	17.674,78	17.807,68	+0,8%
Financiële portefeuille	1.210,84	1.017,16	-16,0%
Eigen vermogen (incl. coöperatief kapitaal)	1.263,01	1.311,46	+3,8%
Totaal activa	21.595,54	22.819,21	+5,7%
Netto resultaat	70,30	49,41	-29,7%

Legende

CIR (Cost Income Ratio): Plaats de operationele kosten tegenover de operationele opbrengsten. Indicator voor efficiëntie.
(Voor elke euro opbrengst maakt de groep 73,36 cent kosten.)

Loan Loss Ratio: Plaats de kredietverliezen tegenover de totale kredietportefeuille. Indicator voor kwaliteit kredietportefeuille.
(Per euro uitstaand krediet lijdt de groep 0,1 cent verlies aan contentieux.)

ROE (Return on e quity): Plaats de nettowinst tegenover het eigen vermogen. Indicator voor rendabiliteit.
(Voor elke euro eigen vermogen behaalt de groep 3,91 cent nettowinst.)

ROA (Return on Assets): Plaats de nettowinst tegenover het balanstotaal. Indicator voor rendabiliteit.
(Voor elke euro van het balanstotaal behaalt de groep 0,2 cent nettowinst.)

Tier1: Plaats het kernkapitaal tegenover de risicogewogen activa op de balans. Indicator voor solvabiliteit.
(Voor elke euro risico op de balans heeft de groep 21,72 cent kernkapitaal ter afdekking.)

Toekomstvisie

Schaalgrootte om rendabeler te kunnen functioneren

Op vrijdag 25 oktober 2019 kondigden Crelan en AXA Groep een omvangrijk partnership aan. Crelan zal AXA Bank, de Belgische bankpoot van deze internationale groep, overnemen. Daarnaast zal Crelan haar dochter Crelan Insurance overdragen aan AXA Belgium, de Belgische verzekeringstak van AXA Groep en tevens marktleider voor schadeverzekeringen. Beide partijen kwamen ook overeen dat de Crelan-bankagenten vanaf 1 januari 2021 het aanbod van AXA-schadeverzekeringen zullen aanbieden.

De betrokken toezichthouders - de Nationale Bank van België, de Banque de France en de Europese Centrale bank - beoordelen momenteel dit akkoord. Pas na hun goedkeuring kan de overeenkomst in werking treden.

Na deze goedkeuring kunnen Crelan en AXA Bank voor een gezamenlijke toekomst gaan. In eerste instantie zullen beide merken nog naast elkaar blijven bestaan, maar het is de bedoeling om tot een volledige juridische en operationele fusie over te gaan in een periode van ongeveer twee jaar na de effectieve closing (inwerkingtreding) van het akkoord. Alle activiteiten zullen daarna verdergaan onder het logo van Crelan.



Philippe Voisin:
“De overname van AXA Bank is een omvangrijke, maar realistische strategische beslissing. Samen zullen we sterker staan.”

In de loop van 2020 onderhielden Crelan en de toezichthouders frequent contacten. Crelan ondernam ook verschillende stappen als voorbereiding op dit project, onder andere de introductie van een nieuwe governancestructuur, de versterking van het Tier2-kapitaal en het in kaart brengen van het toekomstige IT-landschap en van de migratie- en integratieplanning. Uiteraard willen de NBB en de ECB ook graag de impact van corona kennen en ook in dat kader zal Crelan nog bijkomende informatie opleveren aan de hand van de jaarcijfers van 2020.

Philippe Voisin, de CEO van Crelan, ziet deze overeenkomst als een omvangrijke, maar realistische strategische zet tegenover de uitdagingen in de banksector.

“Door de fusie van AXA Bank en Crelan verdubbelen we in taille. We worden de vijfde bank van België. Zo zal Groep Crelan meer dan 40 miljard EUR aan deposito's en meer dan 40 miljard EUR aan kredieten beheren. Niet het nummer vijf is van belang, maar wel dat we samen groter worden en kennis kunnen delen. Door de aanhoudend lage rente staat de rentemarge van de banken al geruime tijd onder druk. Bovendien vragen de digitalisering en de toegenomen regelgeving en



“Dank je Crelan voor het pakketje herbruikbare mondkapjes voor ons en onze familieleden. Fijn ook dat deze bestelling het Cambodjaanse bedrijf Pactics en haar streven naar het welzijn van de werknemers ondersteunt.”

Kantoor Troonbeeckx & Verwimp in Wiekevorst toont haar girlpower op internationale vrouwendag

kapitaalvereisten extra investeringen van de banken. Door de fusie zullen we in de toekomst deze investeringen voor tweemaal zoveel klanten kunnen doen en ze dus makkelijker kunnen rentabiliseren. De ontwikkelingen in het kader van corona en de grootschalige impact ervan op de economische activiteiten wereldwijd sterken ons nog meer in de overtuiging van het nut van dit project.”

Een volledig bank- en verzekeringsaanbod

Door de overdracht van Crelan Insurance aan AXA Belgium zal Crelan haar knowhow volledig toespitsen op bancaire producten. Dit aanbod zal ze verder aanvullen met verzekerings- en beleggingsproducten van gerenommeerde partners zoals AXA Belgium voor schade- en kredietgebonden verzekeringen, Allianz voor levensverzekeringen en Econopolis, Amundi en AXA IM voor beleggingen. Dit complete aanbod biedt de klanten van de bank - de particuliere gezinnen, de ondernemers, de KMO's en de land- en tuinbouwers - de mogelijkheid om van een volledig financieel aanbod gebruik te maken en Crelan de mogelijkheid om commissie-inkomsten te verwerven. In afwachting van de closing van het akkoord met AXA Groep sloten AXA Belgium en Crelan al een tijdelijk distributieakkoord waardoor de Crelan-kantoren vanaf 1 januari 2021 het volledige aanbod van AXA-schadeverzekeringen kunnen aanbieden.

Focus op de klant

Het feit dat we een grotere bank zullen worden, betekent niet dat we de sterke vertrouwensrelatie met onze klanten zullen verliezen. Integendeel, de klant blijft centraal staan in onze beslissingen en modus operandi. We willen ons advies nog verder afstemmen op de belangrijke sleutelmomenten in het leven van de klant zoals het meerderjarig worden, het starten van een gezin, het verwerven van een auto en een woning, het sparen voor later, Hiervoor stemmen we niet alleen ons aanbod, maar ook onze commerciële structuur volledig op deze werkwijze af.

Focus op nabijheid

Kwaliteitsvolle en gebruiksvriendelijke digitale kanalen vinden we belangrijk zodat de klant zelf de transacties kan uitvoeren waar en wanneer hij dat wenst. Maar we zijn er ook van overtuigd dat chatbots nooit het advies van een echte adviseur zullen kunnen vervangen. In onze toekomstige bank blijft dan ook plaats voor een ruim netwerk van lokaal ingeburgerde zelfstandige bankagenten waar de klanten terecht kunnen voor deskundig advies. Gespecialiseerde servicekantoren, de zogenaamde labelkantoren, zullen bovendien instaan voor maatwerk voor de professionele klanten en de land- en tuinbouw.



“Dankzij onze zelfstandige bankagenten die de lokale markt door en door kennen, hebben wij altijd een échte persoonlijke band met de klanten kunnen onderhouden. Onze klanten weten dat ze altijd voor advies en hulp bij hun plaatselijk kantoor-team terecht kunnen. Klantenrelaties smeden we op lange termijn. Die lage drempel en die familiale sympathieke uitstraling zijn ons waarmerk nu én in de toekomst.”

Jean-Pierre Dubois

Voorzitter van de Raad van Bestuur van CrelanCo CV

Een omnichannel-aanpak

Ons kantorennet, onze digitale kanalen en een Customer Care Center zullen in de toekomst optimaal op elkaar inspelen en informatie uitwisselen zodat we de klanten een maximale klantenervaring kunnen aanbieden.

Jean-Pierre Dubois, de Voorzitter van de Raad van Bestuur van CrelanCo, houdt eraan dat Crelan ook na de overname van AXA Bank zeer dicht bij de klanten blijft staan en haar familiale karakter behoudt.

Aandacht voor een coöperatieve aanpak

De coöperatieve gedachte maakt onderdeel uit van ons DNA, vroeger, nu en in de toekomst. We zullen dat blijven vertalen in een duurzame aanpak met aandacht voor onze coöperatieve

aandeelhouders en de maatschappij. Met onze coöperatieve aandeelhouders blijven we werken aan een échte community via leuke voordelen en via de Crelan Foundation blijven we maatschappelijk relevante projecten ingediend door coöperatieve aandeelhouders ondersteunen. In de toekomst zullen ook de klanten van AXA Bank, indien ze dat wensen, coöperatieve aandeelhouder van Crelan kunnen worden.

Synergieën binnen de Groep verbreden

De bestaande synergieën met dochter Europabank, zoals hun aanbod aan oplossingen voor betaalverkeer, zullen we in de toekomst ook kunnen verruimen naar het kantorennet van AXA Bank.

Met deze strategie wil Crelan een antwoord bieden op de vele uitdagingen waarvoor de banksector staat.



“Terwijl inkomsten onder druk staan en investeringen voor regelgeving en digitalisering toenemen, moeten banken zich heruitvinden en zich wapenen voor de toekomst. Met de overname van AXA Bank versterken we de Crelan Groep en kunnen Crelan- en AXA Bank-collega's samen de toekomst van de nieuwe fusiebank vormgeven. Door het bundelen van de krachten en knowhow willen we de klanten van beide banken een nog uitgebreidere service aanbieden via een uitgebreid aanbod, via performante digitale kanalen en via het advies van onze plaatselijke agenten.”

Luc Versele

Voorzitter van de Raad van Bestuur van Crelan NV

Geconsolideerd bestuursverslag

van Groep Crelan, boekjaar 2020

01

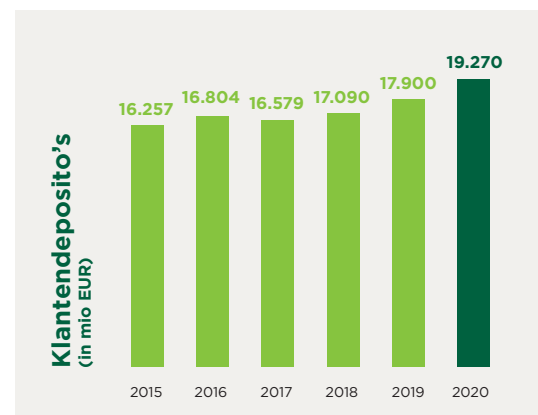
Resultaten en synergieën binnen de Groep

Resultaten Crelan NV

Coöperatieve aandeelhouders en klanten

Op 31 december 2020 kon Crelan rekenen op het vertrouwen van 275.015 coöperatieve aandeelhouders en 759.250 klanten.

Omloop klantendeposito's



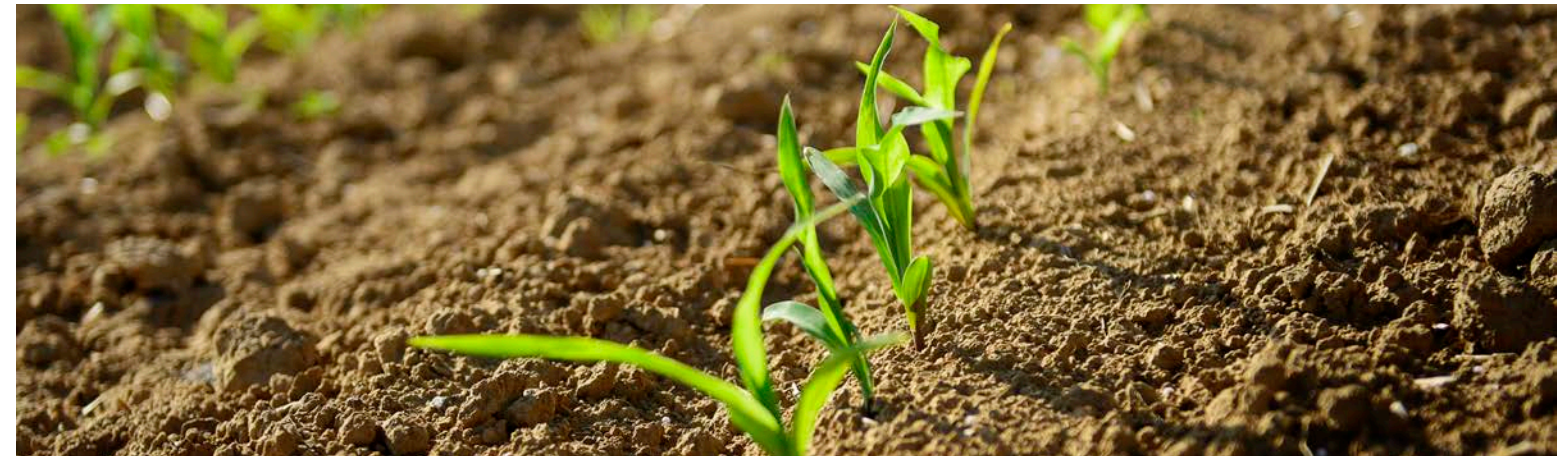
De klantendeposito's bedroegen 19,27 miljard EUR eind 2020. Daarmee stegen ze met 7,6% in

vergelijking met het jaar daarvoor. Ondanks het aanhoudende lage renteklimaat blijven de deposito's dus in stijgende lijn gaan.

Als we de evolutie van de klantendeposito's in detail bekijken dan merken we een verdere toename van de volumes op de zichtrekeningen. Eind 2020 bedroegen de inlagen hierop 4,43 miljard EUR, een stijging van 21,5% in vergelijking met 2019.

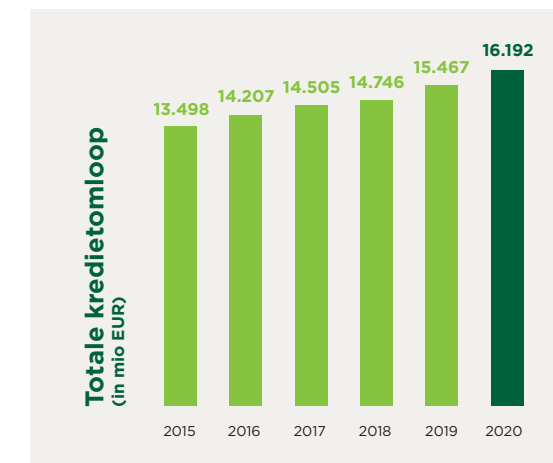
Mede door de lage marktrente blijven gelden langer op de zichtrekening staan en schrijven klanten ze minder consequent over naar de spaarrekening. Daarnaast kan deze stijging te verklaren zijn door de aangroei van het aantal zichtrekeningen (+ 11%) en andere factoren zoals het gewijzigde consumptiepatroon door corona.

De uitstaande volumes op gereguleerde spaarrekeningen nemen ten opzichte van 2019 eveneens sterk toe. Van 12,28 miljard EUR eind 2019 tot 13,13 miljard EUR eind 2020, een stijging van 847 miljoen EUR (+6,9%). Bij de Crelan Business spaarrekeningen is de stijgende tendens met 18,9% nog meer uitgesproken. De inlagen ervan evolueren van 596 miljoen EUR eind 2019 tot 709 miljoen EUR eind 2020.



Volledig in lijn met de verwachtingen daalt de portefeuille van de kasbons, termijnrekeningen en achtergestelde certificaten verder. Eind 2020 bedroeg de omloop 934 miljoen EUR, 385 miljoen minder dan in 2019 (-29,2%). De lage marktrente weerhoudt klanten ervan om hun deposito's gedurende jaren vast te zetten in deze producten.

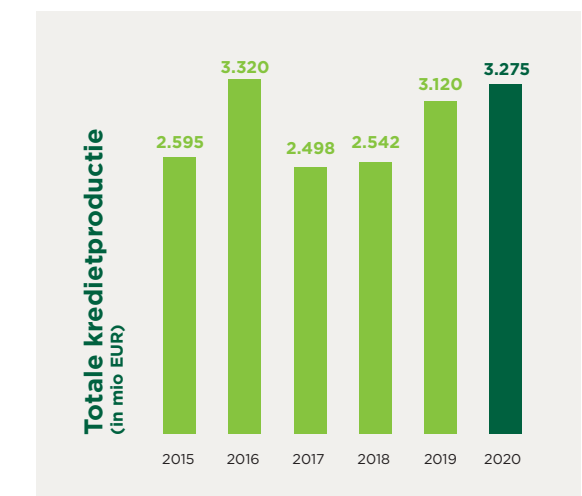
Omloop kredieten



De totale kredietomloop steeg in 2020 met 4,69% tot 16,19 miljard EUR tegenover het jaar daarvoor.

De omloop woonkredieten bedroeg 11,68 miljard, een stijging van 5,2%. De omloop kredieten aan zelfstandigen en kleine of middelgrote bedrijven steeg met 6,8% tegenover 2019. De omloop kredieten aan landbouwers daalde licht met 0,3%.

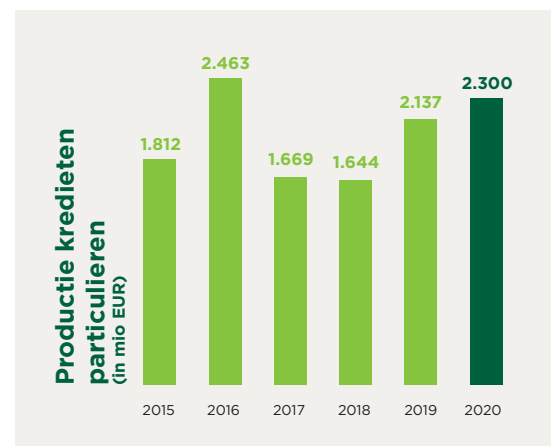
Kredietproductie



In 2020 bedroeg de totale kredietproductie, zonder interne herfinancieringen, meer dan 3,2 miljard EUR waarmee we in de buurt komen van het recordjaar 2016 en 5% groeien tegenover 2019. Dit is een bijzonder goed resultaat gelet op de coronacrisis, de druk op de kredietmarkt en de hevige concurrentie tussen de Belgische banken onderling.

De hoge kredietproductie in 2016 was te verklaren door de vele externe herfinancieringen die de productie in dat jaar hebben beïnvloed.

Kredieten aan particulieren

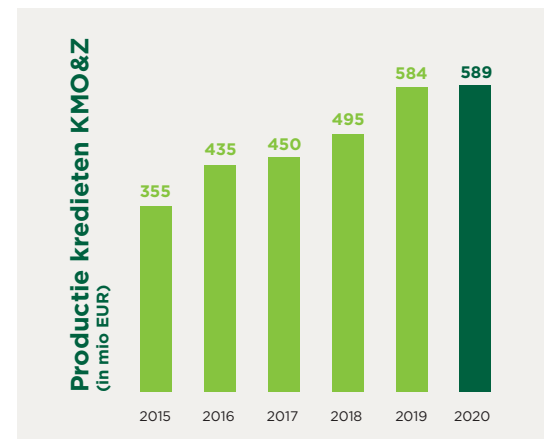


In de particuliere kredietverlening realiseerden we in 2020 7,6% meer productie dan in 2019. De reden voor deze stijging is te wijten aan de productie van woonkredieten, waarbij we in 2020 maar liefst 8,9% meer gerealiseerd hebben dan in 2019.

Specifiek voor de productie leningen op afbetalingen zien we een kleine daling van 3,8% ten opzichte van 2019. Ondanks de impact van de coronacrisis, onder andere door de tijdelijke sluiting van winkels en garages, behalen we ook in 2020 een sterk resultaat in leningen op afbetaling.

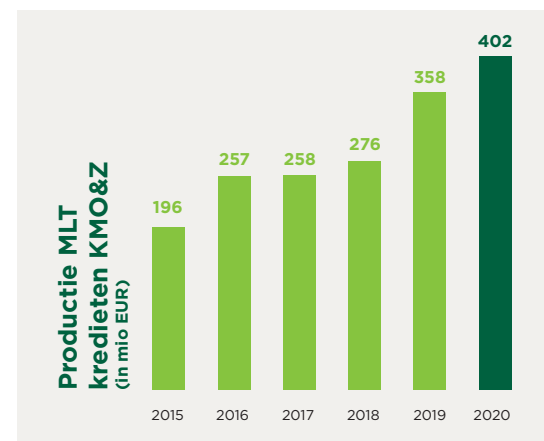
Kredieten aan professionelen

> Kredieten aan KMO's en zelfstandigen

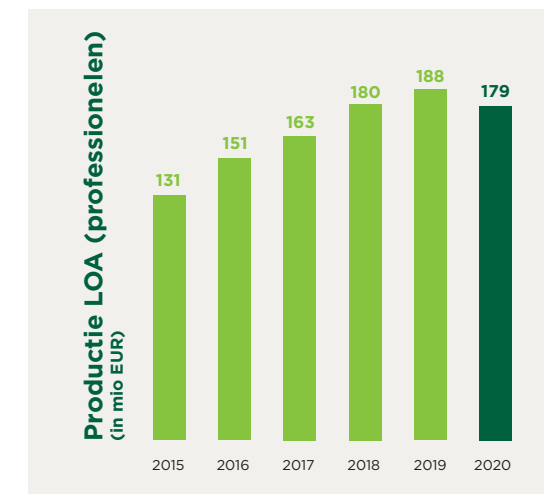


De totale productie kredieten aan het segment van de KMO's en de zelfstandigen (KMOZ) evenaart met 589 miljoen EUR het niveau van 2019, een jaar waarin we een belangrijke stijging noteerden.

Als we de kredieten op middellange en lange termijn (MLT) en leningen op afbetaling (LOA) in detail bekijken, merken we echter grote verschillen.

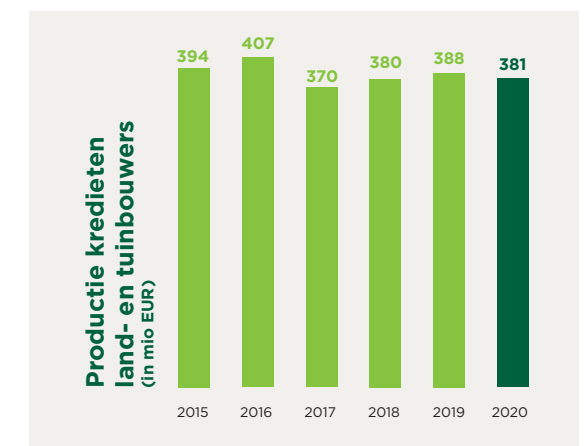


Als gevolg van de strategie van de bank om zich te profileren in het domein van de investeringskredieten (MLT) is de productie ervan sinds 2015 voortdurend toegenomen. De stijging in 2020 bedroeg 12,3% en dat ondanks de gezondheidscrisis.

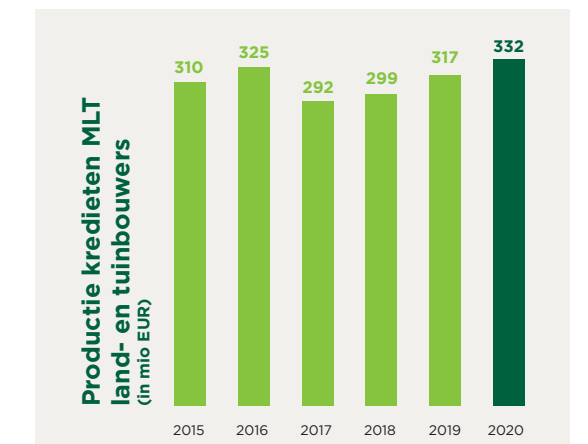


Corona had wel een negatieve impact op de investeringen van een geringere omvang zoals wagens en materialen. Net zoals bij de particulieren daalt ook de productie LOA in de professionele markt, enerzijds omdat een aantal investeringen wellicht uitgesteld worden en anderzijds door tijdelijke sluitingen van winkels en garages.

Kredieten aan land- en tuinbouwers



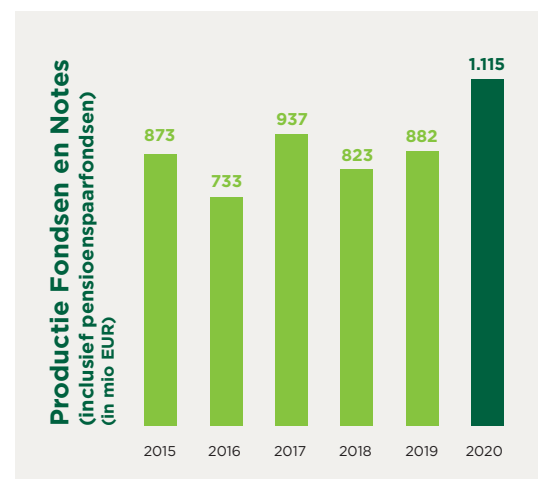
Bij het segment land- en tuinbouw noteren we een lichte daling van de totale kredietproductie, ook hier vooral door een daling van de kredietproductie op korte termijn (LOA).



De productie investeringskredieten (MLT) kende ook hier een stijging van 4,6% tegenover 2019.



Productie Fondsen en Notes



De totale productie fondsen (inclusief pensioen-sparen) en structured notes steeg met 24,4% tegenover 2019. Hiermee realiseren we het beste resultaat ooit en dat heeft Crelan vooral te danken aan de zeer sterke fondsenproductie (exclusief discretionair beheer). Deze ligt 44,2% hoger dan in 2020. De profielfondsen Crelan Invest Balanced, Conservative en Dynamic zijn samen goed voor een kwart van de nettoproductie.

> Financiële resultaten

Ondanks de impact van de coronacrisis slaagt de Crelan Groep erin om het bruto bedrijfsresultaat op het niveau van 2019 te houden: met een cijfer van 68,62 miljoen EUR noteren we een daling van nauwelijks 0,26 miljoen EUR of 0,37%.

Dit stabiele resultaat is het gevolg van de sterke groei in de feebusinessactiviteiten (+6,87 miljoen EUR) en van de gerealiseerde daling van de administratiekosten (7,41 miljoen EUR). Beide evoluties compenseren de daling van het renteresultaat (-7,28 miljoen EUR) en de toename van de betaalde commissielonen (+4,13 miljoen EUR).

Het nettoresultaat van Crelan Groep voor het boekjaar 2020 daalt met 20,89 miljoen EUR tot 49,41 miljoen EUR. De reden van deze daling ligt vooral bij de extra voorzieningen die Crelan in het kader van de coronacrisis aanlegde voor de kredietportefeuille en de daaruit voortvloeiende netto-toename van de cost of risk (+18,97 miljoen EUR). De maatregelen die de overheid en de bankensector uitwerkten voor het toestaan van betalingsuitstel, voor kredieten aan particulieren en ondernemingen die financieel getroffen zijn door corona, leidde eveneens tot een extra last van 3,13 miljoen EUR op het resultaat. De belastingen dalen met 1,46 miljoen EUR ten opzichte van 2019.

De Cost Income Ratio (CIR) daalt van 73,59% naar 73,36% (exclusief eenmalige kosten voor het geplande overname- en fusieproject).

Het Rendement op eigen vermogen (ROE - Return on Equity) daalt van 6,02% tot 3,91% eind 2020. Dit is vrijwel uitsluitend te verklaren door de hogere voorzieningen in het kader van de coronacrisis.



Resultaten Crelan Insurance

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

Productieresultaten

In 2020 realiseerde Crelan Insurance opnieuw sterke volumes, gelinkt aan de gestegen woonkredietproductie van de Crelan-kantoren. De verzekeraar sloot het boekjaar dan ook af met een mooi resultaat.

In 2020 werden 14.002 schuldsaldoverzekeringen en 5.843 financieringssaldoverzekeringen onderschreven. Van deze laatste brachten de Crelan-kantoren 2.314 contracten aan en de Europabank-kantoren 3.529.

Het premie-incasso steeg van 31,93 miljoen EUR in 2019 naar 33,25 miljoen EUR eind 2020.

Financiële resultaten

Crelan Insurance sloot het jaar 2020 af met een positief resultaat (Be Gaap) van 6,21 miljoen EUR.



Resultaten Europabank

Productieresultaten

De totale kredietproductie over 2020 bedraagt 373,0 miljoen EUR. Dit houdt een daling met 87 miljoen EUR in tegenover de recordproductie van 2019. Ook de door de Crelan-kantoren aangebrachte productie daalde van 46,2 miljoen EUR in 2019 naar 39,2 miljoen EUR in 2020.

Ondanks de lagere productie groeide de totale kredietomloop nog met 2,9%.

De deposito's daarentegen groeiden met 107,5 miljoen EUR, een stijging van 8,1% tegenover 2019.

De lockdown en de sluiting van de handelszaken en horeca hadden een duidelijke impact op de kaarttransacties. De omzet van de kaarttransacties daalde met 19,9% en kwam net boven de 2 miljard EUR uit tegenover meer dan 2,5 miljard EUR in 2019.



Financiële resultaten

Het resultaat van Europabank NV (na de fusie met eb-lease) leed enerzijds onder invloed van COVID-19, maar werd ook positief beïnvloed door de fusie van eb-lease met Europabank zodat globaal genomen Europabank toch een uitstekend resultaat neerzet. Europabank sluit 2020 af met een resultaat van 27,5 miljoen EUR onder IFRS (en 25,1 miljoen EUR in Be Gaap) gezien de toevoeging van het gerealiseerde fusieresultaat van 7,5 miljoen EUR.

De Cost/Income Ratio over 2020 daalde verder en bedraagt 48,3% tegenover 52,6% in 2019, wat aan toont dat de bank over een performante en solide structuur beschikt.

Operationele werking

Europabank heeft 47 kantoren. Het personeelsbestand kende een lichte groei van 0,6%. Eind 2020 waren 357 personeelsleden werkzaam bij Europabank (186 in de kantoren en 171 op de hoofdzetel) tegenover 355 in 2019.

Europabank blijft jaar na jaar inzetten op innovatie en nieuwe technologieën.

In 2020 breidde de bank de functionaliteiten op eb-online, het platform om online te bankieren, verder uit. Klanten kunnen onder meer online hun identiteitsgegevens actualiseren en zich inloggen via Itsme. Hierdoor verhoogt de service naar de klanten.

In 2020 realiseerde Europabank de eerste fase voor het digitaal ondertekenen van documenten. De documenten om een rekening te openen kunnen nu online ondertekend worden met de eID. Ook de interne en externe documenten met derde partijen worden voortaan digitaal ondertekend met eID of Itsme.

De bank startte in de kantoren een pilootproject op dat de klanten de keuze laat om bepaalde documenten ofwel fysiek ofwel digitaal te ondertekenen. Na digitale ondertekening ontvangen deze klanten de documenten onmiddellijk via mail. In de toekomst zullen deze documenten ook raadpleegbaar zijn in eb online. Het project zal in 2021 verder uitgerold worden.

Daarnaast kunnen klanten sedert september 2020 hun identiteitsgegevens actualiseren via eID en Itsme.

Binnen de context van de PSD2 (Payment Services Directive 2) onderzoekt Europabank de mogelijkheden om zelf als TPP (Third Party Provider) op te treden. Een nieuwe functie om zichtrekeningen die de klant aanhoudt bij andere Belgische banken te kunnen toevoegen in eb-online werd in een pilootfase opengesteld voor de personeelsleden. Europabank ontwikkelde daarnaast ook de generieke flow om betalingen van bij andere financiële instellingen te initiëren. Hiervoor zal de bank nog verdere ontwikkelingen voorzien zoals de inpassing in eb-online en in de e-commerce-betalmodule voor de handelaars.

De toepassing van de verschillende Febelfin-charters over het toekennen van betaalluitstel naar aanleiding van COVID-19 had eveneens een invloed op de werking van de kantoren en de hoofdzetel. Dankzij de nodige investeringen konden de verschillende Febelfin-charters volledig geautomatiseerd verwerkt en opgevolgd worden wat een positieve impact had op de service naar de klanten toe. Europabank kwam dan ook aan meer dan 3.000 klanten tegemoet bij hun vraag naar betaalluitstel ingevolge COVID-19.

Synergieën

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

De Crelan- en Europabank-kantoren kunnen klanten naar elkaar doorverwijzen op het vlak van leasing en woonkredieten als blijkt dat het aanbod van de partner beter aansluit bij de behoeften en het profiel van de klant.



“Mama, ikke doen.”

Lucie, dochter van Laurie N’Kita
adviseur rekrutering en selectie

Voor een job bij Crelan is het nog iets te vroeg, Lucie én pas op zodat onze cijfers nog kloppen.

Europabank centraliseert ook de binnenlandse betaalverrichtingen voor de Groep, terwijl de Crelan-kantoren de betaaloplossingen via terminals of online die Europabank aanbiedt ook bij de professionele klanten promoten. Ze brengen deze klanten hiervoor in contact met een verbonden Europabank-kantoor.

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

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

Balans en resultatenrekening

Geconsolideerde boekhoudkundige cijfers in IFRS

Waarderingsregels

De International Accounting Standard 32 (IAS32) beschrijft de grondslagen die enerzijds bepalen of een uitgegeven financieel instrument als verplichting of als eigen vermogen moet worden beschouwd en die anderzijds het tegenover elkaar opheffen van financiële activa en financiële verplichtingen vaststellen.

De richtlijn IAS32.42 stelt dat het nettobedrag enkel en alleen in de balans moet worden opgenomen als de entiteit:

- thans een in rechte afdwingbaar recht heeft om de opgenomen bedragen op te heffen. Crelan moet dus over een wettelijk afdwingbaar recht op deze opheffing beschikken. Dit betekent dat het recht op opheffing:
 - > niet mag afhangen van een toekomstige gebeurtenis;
 - > wettelijk afdwingbaar moet zijn in elk van de volgende omstandigheden:

- gedurende het normale verloop van de transactie;
- ingeval van wanbetaling;
- bij insolventie of faillissement van de entiteit en alle tegenpartijen.

- het voornemen heeft om ofwel de verplichting op nettobasis af te wikkelen, ofwel om het actief tegelijkertijd te realiseren met de afwikkeling van de verplichting (IAS32.48). Crelan moet dus ofwel de intentie hebben om uit te oefenen op nettobasis ofwel om het actief en de verplichting op hetzelfde tijdstip te verkopen.

Onze overeenkomsten met London Clearing House (LCH) beantwoorden aan de criteria van IAS32 om financiële activa en financiële verplichtingen tegenover elkaar op te heffen.

Sinds 2020 past Crelan dit compensatiebeginsel toe, wat per 31 december 2020 de volgende effecten oplevert.



	Actief		Passief
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	-19	Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	19
Derivaten gebruikt ter afdekking	-17	Derivaten gebruikt ter afdekking	727
Leningen en vorderingen	-710		
	-746		746

Geconsolideerde balans

De tabellen hieronder geven de evolutie weer van de belangrijkste posten van de geconsolideerde activa en passiva en van het geconsolideerd eigen vermogen tussen 2019 en 2020.

> Activa

De financiële activa op de **actiefzijde van de balans** blijven gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs en vormen met 82,4% het belangrijkste bestanddeel. Het tweede belangrijkste bestanddeel zijn de geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken die 13,6% van de balans vertegenwoordigen.

Het balanstotaal steeg in de loop van 2020 met 1,224 miljard EUR. Langs de actiefzijde kent de rubriek 'geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken' de sterkste stijging met 1,237 miljard EUR. Deze stijging wordt veroorzaakt door de

instroom van gelden langs de passiefzijde van de balans (zie ook het punt 'Passiva' op blz. 41) en de schuldbewijzen van de balans die we niet volledig hebben kunnen omzetten in kredieten of in buitenbalansleningen.

De rubriek leningen en vorderingen aan de cliënteel, exclusief de verrekening van afdekkingstransacties, noteert een sterke stijging van 833 miljoen EUR. In 2020 bedroeg de kredietproductie 3,7 miljard EUR, waarvan het grootste deel toegekend werd in het segment van de particulieren.

Sinds 2019 brengt Crelan alle actiefposten van haar dochter Crelan Insurance samen onder de nieuwe lijn "Activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten", omdat deze vennootschap in 2021 zal verkocht worden aan de verzekeraar AXA Belgium. Deze verkoop kadert in het globale akkoord met AXA Groep over de aankoop van AXA Bank Belgium door Crelan.

ACTIVA**(IN MILJOEN EUR)**

	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Geldmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken	3.114	1.877	1.237	65,9%
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	0	23	-23	-99,8%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	7	7	0	-2,5%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	10	9	1	11,1%
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	18.808	18.870	-62	-0,3%
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan banken	124	114	10	8,8%
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan cliënten	17.684	17.561	123	0,7%
Schuldbewijzen	1.001	1.195	-194	-16,3%
Derivaten gebruikt ter afdekking	3	29	-26	-89,9%
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	694	599	95	15,9%
Materiële vaste activa	35	35	0	1,4%
Goodwill en Immateriële activa	36	33	3	9,3%
Belastingvorderingen	44	44	1	1,6%
Andere activa	15	13	2	15,6%
Activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten	53	59	-6	-9,4%
Totaal Activa	22.819	21.596	1.224	5,7%

> Passiva

De **passiefzijde van de balans** bestaat voor 99% uit de verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Het grootste deel hiervan (93,3%) heeft betrekking op de deposito's ten opzichte van het cliënteel.

De financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs stijgen met 1,840 miljard EUR. Enerzijds dalen de in schuldbewijzen belichaamde schulden en achtergestelde verplichtingen (dat zijn de kasbons en achtergestelde obligaties) met 325 miljoen EUR. Deze portefeuille daalt sinds enkele jaren omdat deze producten minder in trek zijn door de lage marktrente. Bovendien heeft Crelan momenteel geen uitgifteprogramma lopen van achtergestelde obligaties.

Anderzijds stijgen de deposito's ten opzichte van kredietinstellingen met 393 miljoen EUR na de TLTRO-operatie voor 400 miljoen EUR. Ook de deposito's ten opzichte van het cliënteel stijgen met 1,793 miljard EUR. Crelan Groep slaagt erin om extra gelden aan te trekken vanuit de markt.

De post "derivaten, hedge accounting" is in 2020 sterk gedaald met 637 miljoen EUR door een wijziging in de voorstelling door de gerealiseerde opheffing (netting) tussen hedginginstrumenten en de onderliggende producten (zie hiervoor ook de evolutie van "leningen en vorderingen - met inbegrip van financiële leases - op cliënten"). Zonder

deze opheffing (netting) zou er een stijging van 90 miljoen EUR geweest zijn.

Net als bij de activa noteren we sinds 2019 dus ook een nieuwe lijn 'Verplichtingen aangehouden voor verkoop en stopgezette activiteiten' onder de passiva die alle passiefposten van Crelan Insurance overneemt omwille van de geplande verkoop van deze dochteronderneming.

PASSIVA
(IN MILJOEN EUR)

	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	1	24	-23	-94,2%
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	21.292	19.452	1.840	9,5%
Deposito's	20.419	18.234	2.185	12,0%
Kredietinstellingen	417	25	393	1597,6%
Andere dan kredietinstellingen	20.002	18.209	1.793	9,8%
In schuldbewijzen belichaamde schulden met inbegrip van obligaties	683	907	-224	-24,7%
Achtergestelde verplichtingen	77	178	-101	-56,6%
Andere financiële verplichtingen	113	133	-20	-15,2%
Derivaten gebruikt ter afdekking	46	683	-637	-93,2%
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	9	9	0	5,6%
Voorzieningen	17	21	-5	-22,1%
Belastingverplichtingen	11	7	4	50,3%
Andere verplichtingen	106	101	4	4,2%
Verplichtingen i.v.m. groepen activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten	26	35	-9	-26,4%
Totaal Verplichtingen	21.508	20.333	1.175	5,8%

> Eigen vermogen

De wijzigingen bij het **eigen vermogen** hebben enerzijds betrekking op een stijging van het kapitaal met 25 miljoen EUR door goede verkoop-resultaten van coöperatieve aandelen. Anderzijds stijgen de reserves met 46 miljoen EUR door toevoeging van het resultaat van 2019, na aftrek van

24,5 miljoen EUR aan de coöperatieve aandeelhouders uitgekeerd dividend.

De CAD-ratio stijgt van 21,85% eind 2019 naar 22,02% eind 2020, terwijl de TIER I ratio over dezelfde periode toeneemt van 21,03% tot 21,72%. Deze kapitaalratio's behoren tot de beste van de Belgische markt.

EIGEN VERMOGEN
(IN MILJOEN EUR)

	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Geplaatst kapitaal	897	872	25	2,8%
Gestort kapitaal	897	872	25	2,8%
Opgevraagd niet-gestort kapitaal	0	0	0	0,0%
Agio	0	0	0	0,0%
Andere componenten van het eigen vermogen	-1	0	-1	
Herwaarderingsreserve: Wijzigingen in reële waarde van schuldinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde door middel van niet-gerealiseerde resultaten	2	2	0	0,2%
Herwaarderingsreserve: actuariële winsten/ verliezen bij pensioenplannen	-3	-2	-1	57,6%
Reserves (met inbegrip van ingehouden winsten)	367	321	46	14,3%
Baten uit het lopende jaar	49	70	-21	-29,7%
Minderheidsbelangen	0	0	0	0,0%
Totaal Eigen Vermogen	1.311	1.263	48	3,8%
Totaal Verplichtingen en Eigen Vermogen	22.819	21.596	1.224	5,7%

> Geconsolideerd resultaat

Omdat Crelan Insurance zal worden verkocht als onderdeel van het globale acquisitiedossier van AXA Bank België, zijn zowel in 2019 als in 2020 alle winsten en verliezen van deze entiteit overgebracht naar een afzonderlijke lijn genaamd “Winsten en verliezen op vaste activa of groepen activa die worden afgestoten, geclassificeerd als aangehouden voor verkoop”. Dit heeft voor gevolg dat de cijfers voor 2019 niet langer zijn uitgesplitst zoals in het verslag over het boekjaar 2019. Het totale resultaat blijft echter ongewijzigd.

De rentebaten dalen met 12,6 miljoen EUR door de continue daling van de opbrengsten uit de kredietportefeuille die op haar beurt veroorzaakt wordt door de daling van de rente. De rentelasten dalen eveneens met 5,3 miljoen EUR door de afbouw van de portefeuille kasbons en de aanhoudend lage rentes. De som van de rentebaten en -lasten daalt op die manier met 7,3 miljoen EUR.

Bij het renteresultaat is er ook een daling van de kosten met betrekking tot dekkingsverrichtingen, omdat de Groep in 2020 geen swaps vervroegd beëindigd heeft, in tegenstelling tot het boekjaar 2019 toen dit bedrag 4,5 miljoen EUR bedroeg.

De lijn ‘gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening’ heeft in 2020 voornamelijk betrekking op de opbrengsten van 1,0 miljoen EUR uit de verkoop van effecten (obligaties), op 0,2 miljoen

EUR meerwaarden op private equity en participaties en op de 0,8 miljoen EUR opbrengsten uit de verkoop van dubieuze kredietdossiers. Dit alles leidt tot 2,0 miljoen EUR inkomsten in 2020, tegenover 4,8 miljoen EUR in 2019.

De baten uit provisies en vergoedingen (fee-businessactiviteit) stegen in 2020 met 6,9 miljoen EUR. Deze stijging is hoofdzakelijk toe te schrijven aan twee evoluties. Enerzijds stegen de commissies op de effecten tot 5,12 miljoen EUR omdat de marktevolutie onze klanten stimuleerde tot aankopen waardoor ook de provisies voor portefeuillebeheer en beleggingsadvies met 3,09 miljoen EUR toenamen. Anderzijds ontving Crelan voor 1,21 miljoen EUR hogere inkomsten van haar verzekeringspartners door een toegenomen productie. De daling van de commissies op betaalverkeer met 1,80 miljoen EUR temperde dan weer de stijging van de baten uit provisies en vergoedingen. Deze daling was het gevolg van de lockdownperioden tijdens de COVID-19-pandemie.

De aan de agenten betaalde commissies zijn ten opzichte van 2019 toegenomen (4,1 miljoen EUR). Deze beweging is een gevolg van het nieuwe commissieloonbarema 2020 dat zorgde voor toegenomen productiecommissies en nieuwe aangroecommissies enerzijds en een daling van de omloopcommissies anderzijds.

De overige bedrijfsopbrengsten zijn gedaald ten opzichte van 2019, omdat in dat jaar extra inkomsten in verband met de eerste toepassing van IFRS16 (leasing) geboekt werden.

GECONSOLIDEERD OVERZICHT VAN GEREALISEERDE EN NIET-GEREALISEERDE RESULTATEN (IN MILJOEN EUR)

GEWONE BEDRIJFSACTIVITEITEN	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Financiële en exploitatiebaten en -lasten	312,2	316,7	-4,6	-1,4%
Rentebaten	311,6	324,1	-12,6	-3,9%
Rentelasten	-45,2	-50,5	5,3	-10,5%
Dividenden	0,6	1,2	-0,6	-47,5%
Baten uit provisies en vergoedingen	110,6	103,7	6,9	6,6%
Lasten uit provisies en vergoedingen	-99,4	-95,3	-4,1	4,3%
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	2,0	4,8	-2,8	-58,4%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	-1,3	-1,5	0,2	-10,8%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening (netto)	0,0	0,5	-0,4	-96,8%
Aanpassingen van de reële waarde bij de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	5,6	-0,9	6,5	-752,5%
Herwaarderingen van valutakoersverschillen	1,0	1,0	0,0	1,4%
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa	0,4	0,0	0,4	-3243,7%
Andere exploitatiebaten	26,4	29,7	-3,3	-11,1%
Andere exploitatielasten	-0,1	-0,2	0,0	-23,1%
Administratiekosten	-212,0	-219,1	7,1	-3,2%
Personeelsuitgaven	-90,8	-91,7	0,9	-1,0%
Algemene en administratieve uitgaven	-121,2	-127,4	6,1	-4,8%
Bijdragen in contanten aan afwikkelingsfondsen en depositogarantiestelsels	-17,8	-16,8	-1,0	5,8%

Afschrijvingen	-10,6	-12,0	1,3	-11,1%
Materiële vaste activa	-6,9	-8,0	1,1	-13,7%
Immateriële activa (andere dan goodwill)	-3,7	-4,0	0,2	-5,7%
Wijzigingswinsten of (-) verliezen, netto	-3,1	0,0	-3,1	
Voorzieningen	4,6	9,0	-4,4	-48,7%
Bijzondere waardeverminderingen	-17,7	1,2	-19,0	-1546,2%
Bijzondere waardeverminderingsverliezen op financiële activa die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	-17,7	1,2	-19,0	-1546,2%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	0,0	0,0	0,0	0,0%
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-17,7	1,2	-19,0	-1546,2%
Bijzondere waardeverminderingsverliezen op materiële vaste activa	0,0	0,0	0,0	0,0%
Negatieve goodwill die onmiddellijk wordt opgenomen in de winst-en verliesrekening	0,0	0,0	0,0	0,0%
Winsten en verliezen op vaste activa of groepen activa die worden afgestoten, geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	6,3	5,0	1,3	24,8%
TOTALE WINST OF VERLIES, UIT VOORTGEZETTE BEDRIJFSACTIVITEITEN VÓÓR AFTREK VAN BELASTINGEN EN MINDERHEIDSBELANG	61,8	84,1	-22,4	-26,6%
Belastinglasten (winstbelasting) verbonden met de winst of het verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	-12,3	-13,8	1,5	-10,6%
Actuele belastingen	-10,2	-11,7	1,5	-12,6%
Uitgestelde belastingen	-2,1	-2,1	0,0	0,3%
Nettowinst of -verlies	49,4	70,3	-20,9	-29,7%

> Administratiekosten en afschrijvingen

De administratiekosten daalden met 7,1 miljoen EUR ten opzichte van 2019. De personeelskosten daalden met 0,9 miljoen EUR. De algemene en administratieve kosten daalden eveneens tegenover 2019 met 6,1 miljoen EUR door hoofdzakelijk lagere kosten voor het overnameproject (1,7 miljoen EUR), lagere marketing-, betalings- en andere kosten door de impact van COVID-19 (3,27 miljoen EUR) en de activering van ICT-kosten voor 5,25 miljoen EUR. Dit laatste in tegenstelling met 2019 toen er niets geactiveerd werd. De stijging van de bankentaksen (1,24 miljoen EUR) en de extra kosten in verband met de verbetering van IT-systemen en IT- security (3,02 miljoen EUR) zorgden voor een tegenbeweging.

Terwijl de afschrijvingen in 2019 stegen door de eerste toepassing van IFRS16 (leasing), normaliseerde dit effect in 2020. Hierdoor daalden de afschrijvingen met 1,3 miljoen EUR.

Sinds 2020 is onder de post 'Wijzigingswinsten of (-) verliezen, netto' een nieuwe last verschenen voor een bedrag van 3,1 miljoen EUR. Dit stemt overeen met de niet ontvangen rente voor dossiers die beroep konden doen op uitstel van betaling in het kader van inkomsten van minder dan 1.700 EUR.

De exploitatiecoëfficiënt of CIR (Cost Income Ratio) is - exclusief eenmalige kosten voor het geplande overname- en fusieproject - gedaald naar 73,36% in 2020 ten opzichte van 73,59% per einde 2019.

> Voorzieningen en waardeverminderingen

De wijziging in de voorzieningen is voornamelijk het gevolg van de in 2020 geboekte bestedingen van de voorzieningen voor herstructurering (hoofdkantoor en netwerk) die in 2016 werden aangelegd.

De negatieve impact van de COVID-19-crisis op het economische klimaat zorgde voor een ongunstig effect op de waardeaanpassingen van leningen, hetgeen heeft geleid tot een sterke stijging van de voorzieningen onder stage 1 & 2. Het 'stage-niveau' is een opdeling van kredietdossiers volgens het risico dat ze inhouden, waarbij stage 1 staat voor de gezonde omloop, stage 2 voor kredieten waarbij het risico sinds toekenning aanzienlijk is toegenomen en stage 3 voor kredieten die in gebreke blijven.

COVID-19 leidde tot gewijzigde parameters in het kader van de berekeningen in onze systemen. De toegekende uitstellen van betalingen voor ondernemingen beïnvloedde de ratings van de kredietdossiers waardoor deze naar stage 2 zijn overgegaan. Daarnaast heeft deze crisis ook gevolgen gehad voor de evolutie van de macro-economische indicatoren zoals onder andere het BBP (bruto binnenlands product). Ook deze evolutie had een negatief effect op de berekening van de voorzieningen.

Wat stage 3 (dossiers in pre-contentieux en contentieux) betreft, is er een algemeen positieve tendens waar te nemen, maar deze is wel veel minder

uitgesproken dan in 2019. De terugname op de actualisaties voor de opgezegde kredieten onder stage 3 heeft eveneens een positieve invloed op de cijfers. In het verleden werd de actualisatiekosten op deze kredieten bepaald op 15% van het te recupereren bedrag. Deze kost werd nu herleid tot 8,39% rekening houdend met de in aanmerking te nemen portefeuille en met de evolutie van de lagere rentevoeten op de markten; een lagere herdisconteringsvoet leidt immers ook tot lagere herdisconteringskosten.

Bij Europabank tot slot, stijgen de voorzieningen met 12,5 miljoen EUR.

Al deze factoren zorgen voor volgende evolutie bij de voorzieningen:

(in miljoen EUR)	2020	2019	Δ	%
Evolutie stages 1&2	-16,9	1,1	-18,0	1636%
Evolutie stage 3	11,7	7,8	3,9	50%
Europabank	-12,5	-7,7	-4,8	62%
Groep totaal	-17,7	1,2	-19,0	-1546%

> Globaal resultaat

Het resultaat vóór belastingen daalt van 84,1 miljoen EUR naar 61,8 miljoen EUR. De volgende vijf elementen hadden een belangrijke invloed:

- de daling van de financiële en exploitatiebaten met 4,6 miljoen EUR;
- de daling van de administratiekosten met 7,4 miljoen EUR;
- de stijging van de Wijzigingswinsten of (-) verliezen, netto met 3,1 miljoen EUR;
- de stijging van de voorzieningen en de provisies met 23,4 miljoen EUR;
- de stijging van het resultaat van Crelan Insurance met 1,3 miljoen EUR.

De belastinglasten zijn aanzienlijk gedaald met 1,5 miljoen EUR ten opzichte van 2019.

Het nettoresultaat daalt zo van 70,3 miljoen EUR naar 49,4 miljoen EUR eind 2020.

Het rendement op het eigen vermogen bedroeg eind 2020 3,91% ten opzichte van 6,02% een jaar eerder. Het rendement op activa evolueerde van 0,33% eind 2019 naar 0,22% eind 2020.



“Thuiswerk levert me een enorme tijdswinst op. Lekker geen files. Na corona ga ik enkel voor meetings en overleg terug naar de hoofdzetel gaan.”

Peter Vandereyt
senior adviseur marketing

> Bestemming van de winst van de verschillende entiteiten van de groep

De Raad van Bestuur van CrelanCo CV zal voorstellen om aan de coöperatieve aandeelhouders een dividend uit te keren van 3% voor een totaalbedrag van 26,2 miljoen EUR. Dit dividend vormt in de huidige rentecontext een heel aantrekkelijke vergoeding.

> Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

De huidige coronapandemie en de diverse maatregelen die door de overheden werden genomen om deze pandemie het hoofd te bieden, kunnen ook in 2021 nog een impact hebben op

de resultaten en op de waardering van bepaalde activa en passiva. Reeds in 2020 werd geanticipeerd op mogelijke gevolgen, maar de situatie blijft uiterst onzeker. Op basis van de feiten die momenteel bekend zijn, hebben we geen kennis van bijkomende financiële impacts op de cijfers van het boekjaar 2020.

Buiten dit zijn er voor de verslagperiode geen andere gebeurtenissen te vermelden die een belangrijke impact zouden kunnen hebben op de gerapporteerde cijfers en zich na balansdatum en vóór de datum van goedkeuring van de statutaire jaarrekening door de Raad Van Bestuur (25 maart 2021) hebben voorgedaan.

Corporate governance

Raden van Bestuur en Directiecomités

Crelan NV

> Raad van Bestuur

Op 4 mei 2020 verwelkomde de Raad van Bestuur van de NV Crelan twee nieuwe leden met de benoeming van Anne Fievez als bestuurder-directeur (CIO) en van Paul Malfeyt als bestuurder-directeur (CFO).

Later op het jaar werd ook 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.

Dit leidde op datum van 1 oktober 2020 tot volgende bijkomende wijzigingen:

- De beëindiging van de mandaten van Catherine Houssa als onafhankelijk bestuurder en van René Bernaerdts, Ann Dieleman, Xavier Gellynck, Robert Joly en Clair Ysebaert als niet-uitvoerende bestuurders;

- De benoeming van Paul Thysens als onafhankelijk bestuurder.

De bank wenst de bestuurders waarvan het mandaat werd beëindigd uitdrukkelijk te danken voor hun jarenlange inzet en bijdrage aan de groei van de Crelan Groep.

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.



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

VOORZITTER	
Luc Versele ⁽³⁾ ⁽⁴⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 juni 2020
ONDERVOORZITTER	
Jean-Pierre Dubois ⁽³⁾ ⁽⁴⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 juni 2020
BESTUURDERS	
Jan Annaert ⁽²⁾ ⁽³⁾ onafhankelijk bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 19 januari 2017
Joris Cnockaert	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 juli 2017
Alain Diéval ⁽¹⁾ ⁽²⁾	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Anne Fievez	Benoemd/vernieuwing mandaat: 4 mei 2020
Jean-Paul Grégoire	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 juni 2020
Paul Malfeyt	Benoemd/vernieuwing mandaat: 4 mei 2020
Marianne Streel	Benoemd/vernieuwing mandaat: 18 juni 2015
Paul Thysens ⁽¹⁾ ⁽²⁾ ⁽⁴⁾ onafhankelijk bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 1 oktober 2020
Hendrik Vandamme	Benoemd/vernieuwing mandaat: 23 april 2015
Agnes Van den Berge ⁽¹⁾ ⁽³⁾ ⁽⁴⁾ onafhankelijk bestuurder	Benoemd/vernieuwing mandaat: 3 september 2017
Philippe Voisin	Benoemd/vernieuwing mandaat: 27 april 2017

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



Luc Versele



Jean-Pierre Dubois



Jan Annaert



Joris Cnockaert



Alain Diéval



Anne Fievez



Jean-Paul Grégoire



Paul Malfeyt



Marianne Streel



Paul Thysens



Hendrik Vandamme



Agnes Van den Berge



Philippe Voisin

De Raad van Bestuur van de NV Crelan kwam in 2020 tien keer samen.

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

De bank schenkt veel zorg aan een evenwichtige samenstelling en een goede vertegenwoordiging van de coöperatieve aandeelhouder in haar Raad van Bestuur. Daarom zetelen ook een aantal leden van de Raad van Bestuur van CV CrelanCo in de Raad van NV Crelan. Dit zijn naast de voorzitter en vicevoorzitter, de twee vertegenwoordigers van de landbouworganisaties en de externe adviseur, Alain Diéval.

De drie onafhankelijke bestuurders – Jan Annaert, Paul Thysens en Agnes Van den Berge hebben onder meer als taak om over een objectieve besluitvorming te waken in zowel de Raad van Bestuur als in de comités waarvan ze deel uitmaken. Ook de naleving van de regels inzake risicobeheersing, compliance, ethiek en goede praktijken binnen Crelan volgen zij op.

> De samenstelling van de comités op datum van 31 december 2020

> Auditcomité

AGNES VAN DEN BERGE	Voorzitter – onafhankelijk bestuurder
ALAIN DIÉVAL*	bestuurder
PAUL THYSENS*	onafhankelijk bestuurder

* vanaf 1 oktober 2020

Zoals opgenomen in het Charter Auditcomité van Crelan Groep is de meerderheid van de leden van het Auditcomité onafhankelijk in de zin van artikel 7:87 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen. De leden van het Auditcomité beschikken zowel op collectieve als op individuele wijze over de door de wet vereiste bevoegdheden op het gebied van de werkzaamheden van de bank en op het vlak van audit en boekhouding.

Het Auditcomité heeft als opdracht om de Raad van Bestuur bij te staan in zijn toezicht- en controlefunctie, meer bepaald met betrekking tot:

- de monitoring van het financiële verslaggevingsproces;
- de monitoring van de doeltreffendheid van de systemen voor interne controle en risicobeheer van de bank;

- de monitoring van de interne audit en van de desbetreffende activiteiten;
- de monitoring van de wettelijke controle van de (geconsolideerde) jaarrekening en de vragen en aanbevelingen geformuleerd door de revisor;
- de beoordeling en monitoring van de onafhankelijkheid van de revisor, waarbij met name wordt gelet op de verlening van bijkomende diensten aan de bank of aan een persoon waarmee zij een nauwe band heeft.

Het Auditcomité kwam vijf keer samen in 2020.

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

Daarnaast vonden ook vijf gezamenlijke vergaderingen van het Audit- en Risicocomité plaats in 2020.

> **Risicocomité**

JAN ANNAERT *	Voorzitter - onafhankelijk bestuurder
ALAIN DIÉVAL	bestuurder
PAUL THYSENS**	onafhankelijk bestuurder

* voorzitter vanaf 1 oktober 2020
** vanaf 1 oktober 2020

Het Risicocomité kwam vijf keer samen in 2020.

> **Remuneratiecomité**

JAN ANNAERT*	Voorzitter – onafhankelijk bestuurder
JEAN-PIERRE DUBOIS**	bestuurder
AGNES VAN DEN BERGE**	onafhankelijk bestuurder
LUC VERSELE**	bestuurder

* voorzitter vanaf 1 oktober 2020
** vanaf 1 oktober 2020

Het Remuneratiecomité kwam drie keer samen in 2020.

> **Benoemingscomité**

LUC VERSELE	Voorzitter
JEAN-PIERRE DUBOIS	bestuurder
PAUL THYSENS*	onafhankelijk bestuurder
AGNES VAN DEN BERGE	onafhankelijk bestuurder

* vanaf 1 oktober 2020

Het Benoemingscomité kwam drie keer samen in 2020.

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

Volgens artikel 62 §2 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de

kredietinstellingen en volgens het reglement van de Nationale Bank van België is de Bank verplicht om de externe functies die haar bestuurders en effectieve leiders buiten de Groep Crelan uitoefenen openbaar te maken. De Bank voldoet aan deze verplichting via een publicatie op de website van Crelan (www.crelan.be).

> **Samenstelling van de Raad van Bestuur van de CV CrelanCo**

Naar aanleiding van de gewijzigde governance-structuur van de Crelan Groep nam Benoît Bayenet op 30 september 2020 een bestuursmandaat op.

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

VOORZITTER	
JEAN-PIERRE DUBOIS	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 juni 2020
ONDERVOORZITTER	
LUC VERSELE	Benoemd/vernieuwing mandaat: 27 april 2017
BESTUURDERS	
BENOÎT BAYENET	Benoemd/vernieuwing mandaat: 30 september 2020
RENÉ BERNAERDT	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
ANN DIELEMAN	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
XAVIER GELLYNCK	Benoemd/vernieuwing mandaat: 26 april 2018
ROBERT JOLY	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 juni 2020
MARIANNE STREEL	Benoemd/vernieuwing mandaat: 5 november 2015
HENDRIK VANDAMME	Benoemd/vernieuwing mandaat: 28 april 2016
CLAIR YSEBAERT	Benoemd/vernieuwing mandaat: 25 juni 2020

De Raad van Bestuur van de CV CrelanCo kwam in 2020 negen keer samen.



Jean-Pierre Dubois



Luc Versele



Benoît Bayenet



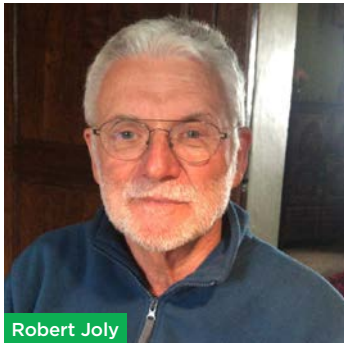
René Bernaerdts



Ann Dieleman



Xavier Gellynck



Robert Joly



Marianne Streel



Hendrik Vandamme



Clair Ysebaert

> Directiecomité

Na de benoeming van Anne Fievez (CIO) en Paul Malfeyt (CFO) op 4 mei 2020 was het Directiecomité opnieuw voltallig, wat leidt tot volgend organogram op 31 december 2020:



Philippe VOISIN CEO	Paul MALFEYT Bestuurder-Directeur	Jean-Paul GRÉGOIRE Bestuurder-Directeur	Joris CNOCKAERT Bestuurder-Directeur	Anne FIEVEZ Bestuurder-Directeur
Audit & Inspectie Danny Wailly	Financieel Beleid Philip Tortelboom	Commerciële Directie Noord Stephan Leyssen	General Compliance Eugeen Dieltiens	Information Technology Wim Claeys
Secretariaat- Generaal & Corporate Communication Ortwin De Vliegheer	Reporting & Beheerscontrole	Commerciële Directie Zuid Philippe Sintobin	People & Talent Management Isabelle D'haeninck	
Integration Management Office Filip De Ville Isabelle D'haeninck Véronique Kislansky Kurt Volders		Commercieel Beleid & Marketing Christian Steeno	Risk Management & Permanente Controle Wouter Van Houtte	
		Commerciële support & Front Office Applications Anouk Bongaerts	Compensation & Benefits Luc Dasnoy-Sumell	
		Kredieten Patrick Vissers	Facilities & Procurement Luc Van de Voorde	
		Operations Jo Baetens		
		Crelan Insurance		

> **Crelan Insurance**

Sinds 18 juni 2020 zetelt Paul Malfeyt als bestuurder-directeur (CFO) in de Raad van Bestuur van Crelan Insurance.

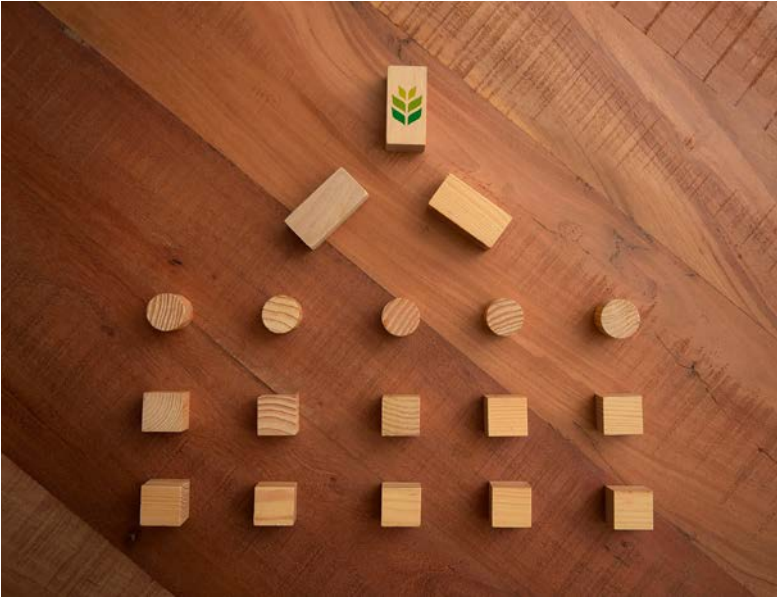
De samenstelling van de Raad van Bestuur van Crelan Insurance op 31 december 2020:

Voorzitter	Philippe Voisin
Bestuurders	Joris Cnockaert
	Ortwin De Vliegheer
	Jean-Pierre Dubois
	Jean-Paul Grégoire
	Paul Malfeyt
	Luc Versele

De Raad van Bestuur kwam vier keer samen in 2020.

> **Desamenstelling van het Directiecomité van Crelan Insurance op 31 december 2020**

Voorzitter	Jean-Paul Grégoire (CEO)
Leden	Joris Cnockaert (CRO)
	Paul Malfeyt (CFO)



> **Europabank**

Ook de Raad van Bestuur van Europabank kende enkele herschikkingen:

- In november 2020 nam de Raad van Bestuur afscheid van Luc De Wilde die met pensioen is gegaan. Cedric Ryckaert staat voor de opvolging in. De Raad houdt eraan om Luc De Wilde te danken voor zijn gewaardeerde inbreng.
- De aanpassing van de governancestructuur bij de NV Crelan zorgde in december 2020 enerzijds voor het stopzetten van de bestuursmandaten van Philippe Voisin, Jean-Pierre Dubois en Hendrik Vandamme en de benoeming van Xavier Gellynck, Jean-Paul Grégoire en Clair Ysebaert als hun vervangers.
- Joris Cnockaert werd in december 2020 aangesteld als voorzitter van de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur is dus samengesteld uit elf leden waaronder vijf leden als vertegenwoordiger van de hoofdaandeelhouder Crelan NV, vier leden van het Directiecomité en twee onafhankelijke bestuurders.

De samenstelling van de Raad van Bestuur van Europabank op 31 december 2020:

Voorzitter	Joris Cnockaert
Bestuurders	Jan Annaert (onafhankelijk bestuurder)
	Gérald Bogaert (lid Directiecomité)
	Marc Claus (lid Directiecomité)
	Xavier Gellynck
	Jean-Paul Grégoire
	Cedric Ryckaert (lid Directiecomité)
	Agnes Van den Berge (onafhankelijk bestuurder)
	Rudi Vanlangendyck (voorzitter Directiecomité)
	Luc Versele
	Clair Ysebaert

De Raad van Bestuur kwam zes keer samen in 2020.

Het Audit- en het Remuneratiecomité functioneren onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur.



De samenstelling van het directiecomité van Europabank op 31 december 2020:

Voorzitter	Rudi Vanlangendyck
Leden	Gérald Bogaert
	Marc Claus
	Cedric Ryckaert

Verslag van de commissaris

De Algemene Vergadering van 25 juni 2020 besliste om de erkende revisorenvennootschap EY te herbenoemen als commissaris voor een periode van 3 jaar. EY wordt hierbij vertegenwoordigd door Jean-François Hubin.

EY controleert bijgevolg de geconsolideerde rekeningen van de Groep Crelan.

Statutaire wijzigingen

De statuten van de CV CrelanCo wijzigden voor het laatst op 30 januari 2020, door de wijziging van rechtsvorm van CVBA naar CV (Coöperatieve Vennootschap) en enkele andere aanpassingen in lijn met het vernieuwde Wetboek van vennootschappen en verenigingen van 23 maart 2019.

Deugdelijk bestuur

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

Het Verslag van de effectieve leiding over de beoordeling van de interne controle en het Verslag van de effectieve leiding over de beoordeling van de interne controle op beleggingsdiensten en -activiteiten zijn vanaf 2016 gebaseerd op de gedetailleerde risicocartografie van de processen van de Bank.

De Bank maakte de vermelde verslagen in januari 2020 over aan de Nationale Bank van België nadat de Raden van Bestuur ze hadden goedgekeurd.

Volgens Circulaire NBB_2018_28 / Richtsnoeren van de EBA van 26 september 2017 inzake interne governance (EBA/GL/2017) moet het memorandum van deugdelijk bestuur jaarlijks op zijn conformiteit geëvalueerd worden en moet het aangepast worden in geval van betekenisvolle wijzigingen die de beleidsstructuur en de organisatie van de financiële instelling beïnvloeden.

De Raad van Bestuur van 17 december 2020 heeft het aangepast memorandum van deugdelijk bestuur goedgekeurd, waarna het is overgemaakt aan de Nationale Bank van België.

Beloningsbeleid

De Raad van Bestuur heeft een aantal leden afgevaardigd in een Remuneratiecomité om aanbevelingen aan de Raad van Bestuur over te maken. De voorstellen van het comité omvatten het geldelijk statuut van de uitvoerende en niet-uitvoerende leiders van de Bank en haar filialen, alsook het geldelijk statuut van de personen die verantwoordelijk zijn voor de onafhankelijke controlefuncties en dit zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de Algemene Vergadering.

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

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

Het Beloningsbeleid werd, na advies van het Remuneratiecomité, goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 17 december 2020.

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 ontslagvergoedingen worden berekend op basis van de basisvergoeding, exclusief het variabel gedeelte, en zijn beperkt tot maximaal 18 maanden vergoeding. In geval van overname of fusie kan die vergoeding hoger zijn. Indien de vergoeding hoger is dan 12 maanden of op gemotiveerd advies van het Remuneratiecomité hoger is dan 18 maanden dan dient de Algemene Vergadering hier vooraf haar goedkeuring voor te geven.

De niet-uitvoerende bestuurders hebben recht op een jaarlijkse forfaitaire vergoeding die in maandelijkse 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 mondklappers. Zo kreeg elke medewerker een pakket van tien mondklappers voor zichzelf en de familie. Ook aan de aankoop in Cambodja zat nog een maatschappelijk duurzaam initiatief vast waarover meer info beschikbaar is in het duurzaamheidsverslag 2020 van Crelan.

De bank keerde in 2020 volgende vergoedingen uit:

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

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

Evaluatie van de governance

In het kader van de governanceverplichtingen voor financiële instellingen, waaronder de ‘fit & proper’- vereisten voor bestuurders, heeft het Benoemingscomité, conform artikel 31 §2 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen, de structuur,

omvang, samenstelling en prestaties van de Raad van Bestuur en zijn comités geëvalueerd.

Voor deze evaluatieoefening deed de bank beroep op de onafhankelijke expertise van Deloitte. Het onderzoek maakt gebruik van schriftelijke vragenlijsten en individuele interviews en heeft tot doel om:

- De verwachtingen van de bestuurders over de rol en de werking van de Raad van Bestuur en de comités in kaart te brengen;
- De competentie en expertise van de aanwezige governanceprofielen te inventariseren;
- De governancepraktijken binnen de Raad van Bestuur te identificeren;
- De implementatie van de aanbevelingen uit de voorgaande evaluatie op te volgen.

Op basis van de resultaten van deze oefening, heeft het Benoemingscomité kunnen evalueren of alle kennis, vaardigheden, diversiteit en ervaring aanwezig en evenwichtig verdeeld zijn en heeft het aanbevelingen met betrekking tot mogelijke wijzigingen geformuleerd aan de Raad van Bestuur.

Ook Bas heeft af en toe wat aandacht nodig, én een snoepje. Of zijn die voor de mama?

Stine De Roeck
junior adviseur Rekrutering & Selectie



Crelan, een bank die evolueert

Initiatieven naar de klanten

'Samen anders bankieren'

De slogan 'Samen anders bankieren', die de coöperatieve identiteit van de bank krachtig samenvat, stond ook in 2020 centraal in onze communicatie naar de klanten. Om haar producten en diensten voor te stellen gebruikte Crelan diverse kanalen.

Zo werd de website opnieuw intensief ingezet in onze merk- en productcommunicatie. Dit resulteerde in een aanzienlijke verhoging van de investeringen in allerlei vormen van digitale marketing en communicatie. Op die manier plaatsten we ons beleggingsaanbod in de kijker via de najaarscampagne Beleggen. Na de succesvolle campagne 'Wake up' van 2019, was ditmaal het thema 'Slaap gerust. Wij houden uw geld wakker'. Via nieuwsbrieven, blogs en de sociale media legt de bank de nadruk op het belang van een goed beleggingsgesprek en degelijk advies.

De digitale boodschappen richtten zich daarnaast ook op notoriëteit en imago. Via de sociale media verspreidden we speelse beelden en boodschappen met populaire, door Crelan gesponsorde, sportlui als centraal figuur. In 2020 werd het



eigen Crelan-TV-kanaal verder uitgebreid. Via dit digitale publiciteitskanaal in de kantoren informeren onze agenten de klanten over alles wat reilt en zeilt binnen Crelan.

Op de klassieke media liepen de radiocampagnes rond de thema's Wonen en Beleggen. De diverse spots van deze campagnes belichtten de meerwaarde van het persoonlijke advies van een Crelan-agent bij het nemen van dergelijke belangrijke beslissing door de klant. Crelan bleef daarnaast ook aanwezig op de Vlaamse publieke omroep als sponsor van een aantal populaire programma's.

In Wallonië werd de populaire Landbouwbeurs van Libramont in 2020, waarop Crelan stevast als hoofdsponsor aanwezig is, ditmaal niet georganiseerd omwille van de coronacrisis.

Een breder productaanbod dankzij partnerships

> Partnerships voor schade- en levensverzekeringen

Sinds oktober 2018 kunnen de Crelan-agenten het ruime en kwalitatieve aanbod van Allianz levensverzekeringen aan de klanten aanbieden. Hiervoor sloten de bank en Allianz een samenwerkingsakkoord.

In 2020 bedroeg de productie aan levensverzekeringen via de Crelan-kantoren quasi 210 miljoen EUR waarvan nog een kleine fractie bij Fidea.

De samenwerking met Fidea voor schade- en levensverzekeringen liep eind 2020 ten einde. Vanaf januari 2021 kunnen Crelan-agenten gebruikmaken van het zeer uitgebreide en performante pakket schadeverzekeringen van AXA Belgium.

Dankzij deze samenwerkingsakkoorden kan Crelan naast haar bankproducten de klanten ook een volledig verzekeringsaanbod aanbieden van partners met wereldfaam.

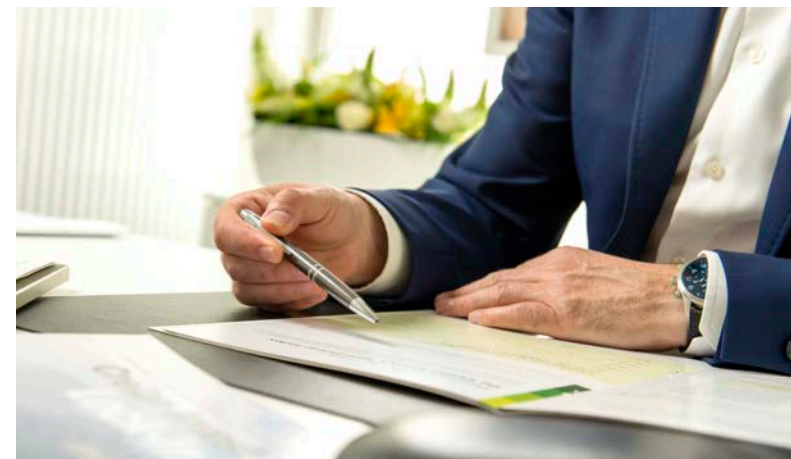
> Partnerships voor bancaire beleggingen

Crelan zette ook de samenwerking met Econopolis Wealth Management, de beheersvennootschap rond Geert Noels, verder. Deze samenwerking omvat zowel de compartimenten van de bevek Crelan Fund, waarvoor Econopolis Wealth Management het beheer van de beleggingsportefeuille

waarneemt, als de compartimenten van de bevek naar Luxemburgs recht EconoPolis Funds.

Ook de nauwe samenwerking met Amundi werd verdergezet. Crelan commercialiseert een uitgebreide selectie fondsen van Amundi en zijn dochters.

Binnen de bevek Crelan Invest, waarvoor Amundi instaat voor het beheer van de beleggingsportefeuille, bereikten onze 3 profielfondsen (Conservative, Balanced en Dynamic) in minder dan drie jaar tijd na lancering de kaap van 400 mio EUR omloop. Het betreft fondsen die in een breed gamma van gediversifieerde activa beleggen en die beheerd worden volgens een op verschillende beleggersprofielen afgestemde risicobenadering. Ze houden bovendien vast aan een duurzame en ethische benadering.





Voor gestructureerde producten werkt Crelan samen met een aantal preferente partners, namelijk BNP Paribas, Crédit Suisse, Société Générale, Natixis, Goldman Sachs en CACIB.

Op vlak van fiscaal pensioensparen verdeelt Crelan 3 pensioenspaarfondsen (Crelan Pension Fund Sustainable Stability, Balanced en Growth) die als feeder fungeren van de pensioenspaarfondsen van BNP Paribas. In november 2019 kreeg dit fonds het 'Towards sustainability label' toebedeeld.

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

> Aandacht voor duurzame beleggingen

Klanten 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 dat zijn geld naar bedrijven gaat die ook écht gericht zijn op duurzaamheid.

Als 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.

Volgende fondsen binnen het Crelan-gamma ontvingen in de periode 2019 tot 2020 reeds het duurzaamheidslabel van Febelfin:

- CRELAN FUND ECONOFUTURE
- CRELAN FUND ECONOSTOCKS
- CRELAN FUND SUSTAINABLE
- CRELAN INVEST BALANCED
- CRELAN INVEST DYNAMIC
- KBI INSTITUTIONAL WATER FUND
- CRELAN PENSION FUND STABILITY
- CRELAN PENSION FUND BALANCED
- CRELAN PENSION FUND GROWTH
- AMUNDI FUNDS EUROPEAN EQUITY CONSERVATIVE
- AMUNDI FUNDS EUROPEAN EQUITY GREEN IMPACT
- AMUNDI FUNDS GLOBAL ECOLOGY ESG
- FIRST EAGLE AMUNDI SUSTAINABLE VALUE FUND
- CPR INVEST EDUCATION
- CPR INVEST FOOD FOR GENERATIONS

Dit aanbod wil Crelan in de toekomst nog verder uitbreiden. Zo zal dit jaar ook het label worden aangevraagd voor het defensief profielfonds CRELAN INVEST CONSERVATIVE.

Daarnaast lanceerde Crelan ook een heel aantal notes met een duurzame "sustainable" aandelenindex als onderliggende waarde.

Meer dan 500 agentschappen ten dienste van de klant

Het Crelan-kantorennetwerk bestond op 31 december 2020 uit 502 agentschappen verspreid over België. Hiermee daalde dit aantal in 2020 met 34 agentschappen.

In het kader van de continue optimalisering van het kantorennetwerk vonden er 25 fusies en/of overnames plaats. Het bestaande kantoor bleef behouden terwijl kennis en vaardigheden gebundeld werden om de dienstverlening naar de klanten uit te breiden.

Naast de renovatie en herinrichting van bestaande kantoren, opende in Laakdal een volledig nieuw verkooppunt de deuren en stelde Crelan 10 nieuwe agenten aan.

Ongeveer de helft van onze kantoren is uitgerust met één of meer selfbankingautomaten, doorgaans met uitgebreide functionaliteiten.

Met uitzondering van het agentschap van de hoofdzetel in Brussel, worden alle verkooppunten van Crelan NV gerund door zelfstandige agenten die de lokale markt goed kennen en dicht bij de klant staan.

De nabijheid, de persoonlijke aanpak en de continuïteit die onze agenten bieden, zijn de troeven waarmee Crelan zich onderscheidt op de markt. Naast digitale kanalen en contacten met call centers blijven heel wat klanten het belangrijk vinden om te kunnen rekenen op persoonlijk advies van

een lokale vertrouwenspersoon die hun situatie goed kent. Niettegenstaande de daling van het aantal agentschappen blijft Crelan dus veel belang hechten aan een goede lokale aanwezigheid.

Toegankelijk en beschikbaar, ook tijdens corona

Corona had een grote impact op het maatschappelijke gebeuren, maar als essentiële dienstverlener bleef Crelan haar rol opnemen. Dankzij het enthousiasme en de flexibiliteit van onze kantoor-medewerkers bleef de deur van onze kantoren, mits het respecteren van gepaste beschermingsmaatregelen, openstaan voor de klanten. In de perioden van algemene lockdown schakelde Crelan over op advies op afspraak.

Deze aanpak loonde want ondanks de moeilijke omstandigheden realiseerde Crelan mooie productieresultaten in vrijwel alle domeinen, verwelkomde ze nieuwe klanten en won ze marktaandeel.

Competentiecenters voor advies aan ondernemers

Via adviesbankieren wil Crelan zich onderscheiden. Daarom schenkt de bank veel aandacht aan de vorming van competente adviseurs die zo dicht mogelijk bij de klanten staan. Ook voor de professionele klanten - ondernemers in de land- en tuinbouw en voedingssector enerzijds en zelfstandigen, vrije beroepen en de lokale KMO's anderzijds - wil Crelan een referentie zijn op het vlak van



adviesverlening. Hiervoor werkt Crelan met gespecialiseerde competentiecenters. Dit zijn agenten die naast advies aan particuliere klanten ook heel wat knowhow hebben opgebouwd in het begeleiden van professionele klanten en dus het best geplaatst zijn om hen te adviseren.

De competentiecenters zijn herkenbaar in het straatbeeld via een extern aangebracht 'label'.

Ze werken ook samen met de agentschappen uit hun buurt die niet over deze kennis beschikken. In dat geval kunnen de professionele klanten voor hun basisdienstverlening bijvoorbeeld beroep blijven doen op hun vertrouwde agentschap, terwijl ze voor het gespecialiseerde advies terecht kunnen bij het competentiecenter. Het agentschap zal dan in functie van de behoefte van de klant contact leggen met het nabij gelegen competentiecenter.

Het businessmodel van zelfstandige agenten dichtbij de klant biedt ook in het professionele klantensegment nog heel wat ruimte tot groei.

Crelan blijft dan ook via opleiding verder investeren in de kennis en vaardigheden van medewerkers met de bedoeling om het aantal competentiecenters nog verder uit te breiden.

> Een nieuwe adviestool voor beleggers

Om de rol van beleggingsadviseur nog beter te kunnen opnemen, bereidde Crelan in 2020 de ingebruikname van een nieuwe beleggingstool voor. CWM (Crelan Wealth Management), zoals deze

tool heet, zal in de lente van 2021 geïmplementeerd worden.

> Uitbreiding van het digitale aanbod

In 2020 investeerde Crelan verder in de uitbreiding van de digitale diensten en realiseerde ze een eerste project in het kader van 'open banking':

- **Toegang tot myCrelan en Crelan Mobile nu ook mogelijk zonder zichtrekening**

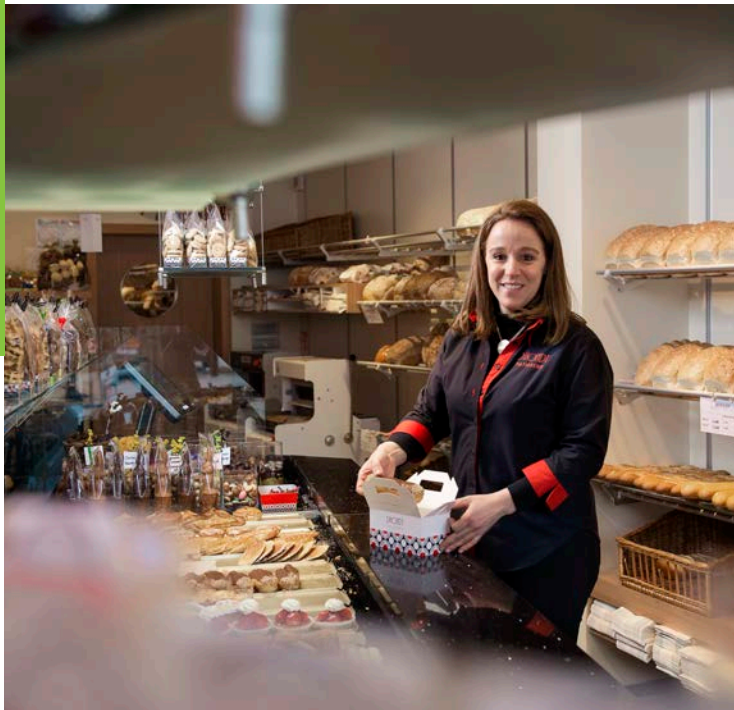
Voortaan kunnen klanten die geen Crelan-zichtrekening hebben ook een myCrelan-abonnement openen en de app Crelan Mobile activeren. Rekeningen, beleggingen en kredieten opvolgen wordt nu ook voor hen een stuk efficiënter, net als het activeren van digitale rekeningafschriften of het ontvangen van fiscale documenten voor pensioensparen en woonkredieten.

- **Beheer limieten**

Crelan-klanten kunnen sinds juli binnen een vooropgesteld kader zelf de daglimiet voor overschrijvingen via myCrelan bepalen. Hierbij adviseert de bank haar klanten wel om in het kader van phishing weloverwogen te werk te gaan en nooit persoonlijke geheime informatie zoals toegangs- en transactievalidatiecodes te delen.

- **Klantgegevens actualiseren**

Banken moeten in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering



van terrorisme de gegevens van hun klanten up-to-date houden en bijkomende gegevens opvragen. Door deze vragenlijst via myCrelan beschikbaar te stellen hoeven de klanten hiervoor niet bij hun Crelan-kantoor langs te gaan.

- **Extra functionaliteiten in Crelan Mobile**

Overschrijvingen boven de limiet zijn voortaan mogelijk doordat een 'step up'-authenticatie via de digipass werd toegevoegd. Daarnaast is het nu ook mogelijk om non-SEPA-overschrijvingen in te voeren, het begunstigdenbestand te beheren, fiscale attesten en uitgavenstaten van kredietkaarten te consulteren en een pdf op te vragen van een transactie. Omdat de mobile app ook gebruikt kan worden op een tablet en de afzonderlijke tablet-applicatie quasi niet meer gebruikt werd, heeft Crelan de tablettoepassing stopgezet.

- **Open Banking, externe rekeningen toevoegen aan myCrelan en de mobile app**

In het kader van PSD2 (Payment Services Directive 2) wil Crelan optreden als TPP (Third Party Provider). Een eerste stap in die zin nam



de bank door klanten de mogelijkheid te bieden om zichtrekeningen die ze aanhouden bij andere Belgische banken toe te voegen in myCrelan en in Crelan Mobile. Vanaf dat moment kunnen ze via de Crelan-toepassing de saldi, de transactiehistoriek en transactiedetails van deze rekeningen opvolgen. In een volgende fase, gepland in 2021, zal het ook mogelijk worden voor de klanten om overschrijvingen uit te voeren met deze rekeningen via de Crelan-toepassing.

Initiatieven naar het personeel

Op 31 december 2020 maken 1.110 personeelsleden deel uit van Crelan Groep waarvan er 739 voor Crelan werken, 14 voor Crelan Insurance en 357 voor Europabank.

Naast dit loontrekkend personeel in de verschillende entiteiten van de Groep, zijn er in het agentennetwerk van Crelan NV ook 1.624 medewerkers aan de slag met een statuut van gedelegeerd agent of als loontrekkende medewerker van een gedelegeerd agent. Hierdoor bedraagt het totaal aantal medewerkers voor Crelan Groep 2.734.

Meer informatie over de samenstelling en de diversiteit van het personeelsbestand van Crelan is opgenomen in het duurzaamheidsverslag van de bank.

Nieuwe collega's digitaal welkom heten

Hoewel het personeelsbestand globaal gedaald is, voornamelijk door de niet-vervanging van pensioengerechtigde medewerkers, wierf Crelan in 2020 ook 29 nieuwe medewerkers aan.

In totaliteit vulde de bank 41 vacatures in, waarvan bijna 30% via interne mobiliteit.

Corona zorgde ook hier voor heel wat uitdagingen vermits de hele aanwervingsprocedure en daarna de introductie en de effectieve opstart uitsluitend digitaal verliepen.

De talent partners werkten nauw samen met de betrokken leidinggevenden en de collega's van de nieuwkomers om hen een goede omkadering te bieden en hen wegwijs te maken in de nieuwe job.

In het najaar startte een nieuwe groep van 3 young graduates bij Crelan. Deze collega's zullen de komende 2 jaar een specifiek traject volgen waarbij ze de verschillende uitdagingen en specialisaties binnen de domeinen HR en IT zullen verkennen.

Top Employer: vijfmaal op een rij

Ook in 2020 mocht Crelan het label Top Employer voeren. Dat was meteen het vijfde jaar op rij dat het Top Employer Instituut deze erkenning aan Crelan toekent en dat de bank slaagt in het uitgebreide onderzoek dat aan deze titel voorafgaat.

Crelan wil zorg dragen voor de collega's door hen een aangename werkomgeving, een goede begeleiding en groeipotentieel aan te bieden. Het jaarlijkse onderzoek van Top Employer screent de personeelswerking en het personeelsbeleid grondig en vergelijkt het met een benchmark. Op die manier weet de bank waar ze sterk in is, waar ze nog aan kan werken en wordt ze continu getriggerd.

Uit een rondvraag bij de nieuwe collega's blijkt dat 35% van hen wist dat Crelan het Top Employer-label heeft en dat dit element een positieve invloed uitoefende om bij de bank te solliciteren.



Digitaal leren neemt het voortouw

Corona zorgde ook voor een ommezwaaai in het vormingsaanbod.

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

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

Voor de collega's van de hoofdzetel organiseerde Crelan 73 verschillende trainingen in eigen huis. Voor de collega's van het kantorennetwerk bood de bank naast de klassieke starterstrajecten voor bank, beleggen en kredieten nog 36 bijkomende opleidingen aan.

Specifieke leertrajecten zoals een leadershiptraject, een opleiding voor young professionals en een leertraject voor startende klantenadviseurs in de agentschappen vulden het reguliere aanbod aan.

Tot slot stelde Crelan ook de nieuwe online leerplatformen LinkedIn Learning en Secure Code Warrior ter beschikking van de collega's. Naar het jaareinde bereidde Crelan de introductie van GoodHabitx voor. Dit nieuwe platform zal vanaf januari 2021 opleidingen in heel diverse thema's aanbieden zoals: taalopleidingen, teamwork, communicatieskills, stressmanagement, brainstorming, projectmanagement... Het aanbod is gericht op persoonlijke ontwikkeling en biedt de collega's

de mogelijkheid om op eigen tempo nieuwe vaardigheden aan te leren.

Duidelijkere functies

Met een nieuw functiemodel - dat bestaande, gedetailleerde functiebeschrijvingen bundelt in een meer generiek model - wil Crelan meer duidelijkheid en inzicht geven in mogelijke groeipaden binnen de bank. Zo wil de bank de interne mobiliteit en de duurzame inzetbaarheid stimuleren. In 2020 is het project inhoudelijk (nieuwe functiebeschrijvingen, wegingen, toewijzingen) en het communicatieplan in samenwerking met de sociale partners uitgewerkt. Begin 2021 wordt het jobframework dan effectief uitgerold en toegepast in de systemen.

Flex Income Plan

In mei 2020 introduceerde Crelan het Flex Income Plan. Met dit cafetariaplan kunnen personeelsleden op vrijwillige basis hun eindejaarspremie voor maximaal de helft omzetten in één of meerdere voordelen op vlak van mobiliteit, terubetaling individueel pensioensparen en work life balance.

Dit plan geeft de collega's meer vrijheid bij het samenstellen van het individuele loonpakket. Via regelmatige bevestigingen naar de bevindingen van de collega's wil Crelan dit systeem nog verder uitbreiden.

Verlenging cao maaltijdcheques

De bank verlengde in december de cao van bepaalde duur over de toekenning van maaltijdcheques.

The corona way by Crelan: health & service

Vanaf maart stond het hele maatschappelijke bestel op zijn kop en moest iedereen zich aanpassen aan een ongekende levens- en werkstijl met heel wat restricties.

Twee uitgangspunten hebben altijd centraal gestaan in de manier waarop Crelan de crisis aanpakt, namelijk enerzijds de gezondheid en het welzijn van haar medewerkers, agenten, klanten en leveranciers beschermen en anderzijds als essentiële dienstverlener haar klanten de kwalitatieve service blijven leveren waarop ze recht hebben.

Nog voor thuiswerken verplicht werd, had Crelan al het initiatief genomen om alle collega's van de hoofdzetel het vertrouwen te schenken om volledig te kunnen thuiswerken. Dit zorgde voor een omvangrijke logistieke organisatie, maar het initiatief werd wel gewaardeerd door de collega's. Op die manier konden ze van op afstand in alle veiligheid werken en ook de kinderen opvangen indien nodig.

Homeworking heeft sowieso het voortouw genomen in 2020, maar in de perioden buiten de lockdowns, bood Crelan haar medewerkers ook de

gelegenheid om op vrijwillige basis op de hoofdzetel te werken in een tweeploegensysteem waarbij een week thuiswerk en een week zetelwerk afwisselden.

Op de hoofdzetel en in de agentschappen nam Crelan uiteraard alle veiligheidsmaatregelen zoals 1,5 m. afstand, mondklappers, gel, schermen en een aangepast poetsschema.

Om het thuiswerk te faciliteren nam Crelan begeleidende maatregelen zoals het ter beschikking stellen van materiaal, van een psychosociale hulplijn bij onze Externe Preventiedienst Securex, van tips rond ergonomie, enz. Bovendien werd de mogelijkheid geboden om via een groepsaankoop aan een voordelig tarief een bureaustoel aan te kopen.

Aan de hand van een digitale bevestiging peilde de bank ook naar het sentiment en mening van de medewerkers over de aanpak van de gezondheidscrisis.

Via verschillende initiatieven zoals info-video's, een fotowedstrijd, het toesturen van een pakket herbruikbare mondklappers voor de familie, e-pero's, een feestmand op 31 december en een digitale nieuwjaarsmeeting heeft de bank de groepsgeest en het moraal van de collega's ondersteund.

Daarnaast liepen ook enkele algemene initiatieven rond welzijn op het werk zoals opleidingen stressmanagement en het proactief opmerken van burn-outsignalen en de invoering van het programma



Care@Crelan dat de opvang en begeleiding van langdurig zieke collega's centraal stelt.

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 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.

IT-ontwikkelingen en projecten in ontwikkeling

40 grote en 150 kleinere projecten

40 grote en 150 kleinere businessprojecten stonden op de IT- menukaart 2020. Dit waren zowel in eigen beheer uitgewerkte projecten als uitbestede opdrachten die de IT-teams opvolgden en coördineerden.

Enkele van de belangrijkste opleveringen waren:

- Het invoeren van extra functies bij de digitale kanalen Crelan Mobile en myCrelan (meer informatie hierover is beschikbaar onder het punt 'Uitbreiding van het digitale aanbod' op blz. 69);



- de technische implementatie van de Comarch-applicatie in het kader van de nieuwe Crelan Wealth Management-tool, gepland voor 2021;
- het toevoegen van extra functies in de kredietapplicatie Creops waardoor kredieten zonder gemandateerde Crelan-rekening mogelijk worden en het lasten- en inkomstenbeheer efficiënter verloopt.

Een veilige bankomgeving

In het kader van de continue aandacht voor een veilige bankomgeving deed Crelan in 2020 ook enkele omvangrijke investeringen zoals:

- een aangescherpte beveiliging tegen zogenaamde DDOS-aanvallen (Distributed Denial Of Service). Dergelijke aanvallen hebben een destabilisatie van applicaties tot doel;
- een versterkte beveiliging van de interne businessapplicaties, de zogenaamde De-Militarized Zone (DMZ), door een renovatie van de componenten van het datacenternetwerk;
- de introductie van een nieuw platform voor de digitale kanalen myCrelan en Crelan Mobile. Dit platform biedt naast extra beveiliging tegen ongewenste inmenging ook meer schaalgroottes en extra cloudfaciliteiten;
- Het activeren van de recentste softwareversies voor alle kritische databankbeheersystemen en voor de bedrijfskritische applicaties.

Tot slot werd in het kader van New Way of Working ook een project opgestart dat in 2021 een centrale aansturing en beheer zal opzetten voor alle toestellen die op dat moment met het Crelan-netwerk connectie maken.

Logistieke projecten

2020 was een extra druk jaar in het kader van de logistieke infrastructuur.

Door de COVID-19-pandemie en de genomen veiligheidsmaatregelen moest in maart de capaciteit afstandswerken in een korte tijdspanne exponentieel uitgebreid worden. Gelukkig was thuiswerken al ingeburgerd in de bank, maar de transformatie naar 100% afstandswerken vroeg niettegenstaande heel wat inspanning.

En ook in het kader van het project New Way of Working, waarmee Crelan de werkplek van de toekomst wil voorbereiden, zetten de IT-collega's in het najaar de eerste logistieke stappen en voorbereidingen.

Een eerste realisatie hiervoor is gepland begin 2021 met het vervangen van de Thin-client-toestellen door laptops. Elke zetelmedewerker zal dus voortaan met een laptop werken op de zetels en thuis.

Voor de kantoormedewerkers is dezelfde actie ingepland voor de tweede jaarhelft van 2021 en deze gaat gepaard met de volledige uitrol van een nieuw WAN-netwerk (Wide Area Network) dat de



capaciteit van het netwerk verder stevig verhoogt. Hierdoor zullen ook de mogelijkheden om videoconferenties te organiseren toenemen.

Vorbereiding voor het AXA-project

In de drukke agenda van de IT-collega's ging ook veel aandacht naar de verdere voorbereiding van de overname van AXA Bank.

Het accent lag hierbij op het uittekenen van het toekomstige IT-landschap voor de fusiebank, de planning van de migratie en integratie van datagegevens en het inschatten van de workload en de nodige budgetten. Hiervoor wief Crelan ook enkele nieuwe IT-collega's met specifieke kennis aan.

Het beheer van de portefeuille

Het financieel beleid en het investeringsbeleid in de obligatieportefeuille bij de groep Crelan is gestoeld op veiligheid en zekerheid.

Voor het financieel beleid wordt het rente-, optie- en liquiditeitsrisico onder diverse gesimuleerde stress-scenario's opgemeten. Het opgelegde en goedgekeurde limietenkader zorgt ervoor dat de rentabiliteit en solvabiliteit onder geen enkel beding in het gedrang mogen komen.

Het investeringsbeleid in de obligatieportefeuille wijzigde niet in 2020. De portefeuille is een onderdeel van de buffer aan hoog-liquide activa om toekomstige periodes van liquiditeitsstress te kunnen overbruggen. Obligaties zijn immers makkelijk mobiliseerbaar door ze te gebruiken als onderpand in interbancaire ontleningen.

In 2020 maakte Crelan hiervan gebruik door deel te nemen aan het TLTRO3-programma van de ECB waarbij op korte termijn liquiditeiten werden aangetrokken aan -1%, weliswaar onder voorwaarde van voldoende productie aan kredieten.

Door de relatief lage rentestanden in 2020 en om haar klanten te ondersteunen tijdens de COVID-19-crisis verkoos Crelan om de overtollige liquiditeiten eerder te mobiliseren in de kredietportefeuille dan in de obligatieportefeuille. De gemiddelde looptijden van de productie kredieten zijn gevoelig hoger dan de looptijden van het commercieel passief met het risico op de aantasting van de rentemarge bij substantiële rente- en curvebewegingen. Daarom maakt Crelan regelmatig gebruik van indekkingen via renteswaps.



Alice is al oud genoeg om buiten te spelen, zodat papa Hans in alle rust zijn creativiteit kan botvieren.

Alice, dochter van Hans Aelbrecht
fotograaf – designer

Crelan, een veilige bank

Binnen de bank zijn verschillende afdelingen verantwoordelijk voor het Beheer van de risico's. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste activiteiten die ervoor zorgen dat Crelan een veilige bank is en blijft.

Algemeen Risk Management

Risk Management legt zich toe op diverse specialisaties:

- het identificeren, meten, opvolgen en sturen van krediet-, financiële, operationele en IT Security-risico's.
- het verlenen van advies in alle grote krediet-dossiers.
- het ontwikkelen en valideren van interne modellen die gebruikt worden in het kader van IRB (Internal Rating Based aanpak) en van IFRS 9.
- het opmaken, coördineren en valideren van de reglementaire rapporten zoals ICAR (Internal control annual report), ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process), het Recovery Plan, het derdepijlverslag...

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

De bank heeft ook een Risk Appetite Framework geïmplementeerd dat rekening houdt met een aantal belangrijke indicatoren voor de solvabiliteit, liquiditeit, rendabiliteit en andere parameters van de kredietportefeuille. De naleving van de limieten wordt minimaal driemaandelijks gecontroleerd.

De COVID-19-crisis vroeg heel wat aandacht van Risk Management. Periodiek stelde het team een stand van zaken op van de invloeden die de pandemie had op de verschillende risico's (kredietrisico, liquiditeitsrisico en operationeel risico). Op basis van deze bevindingen ondernam de bank de nodige acties om deze risico's adequaat te beheren.

Kredietrisico

Crelan beheerst het kredietrisico op basis van zowel het kredietbeleid als via een scheiding van machten bij de kredietactiviteit. Zo volgen verschillende comités de risico-appetijt op.

De bevoegdheid om kredieten toe te kennen is verdeeld tussen het Directiecomité en het Kredietverbintenissencomité volgens bepaalde niveaus van kredietomloop en rating van de klanten. Bovendien is er ook een bevoegdheidsdelegatie binnen het kredietdepartement.

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

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

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

Het kredietrisico wordt beheerd aan de hand van ratingmodellen die een score toekennen aan elke kredietklant. Deze rating van de klant is doorslaggevend voor de beslissingen inzake krediettoekenning en -beheer. De performantie van de modellen wordt regelmatig opgevolgd en de resultaten worden gevalideerd en goedgekeurd door een specifiek comité, met name Comeri.

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

Renterisico, liquiditeitsrisico en marktrisico

Sinds 2013 verloopt de opvolging van de financiële risico's voor alle bancaire entiteiten via een gecentraliseerde systematiek. Op deze manier wordt via de financiële risico-opvolging de groepsstructuur verder versterkt en worden alle entiteiten operationeel geïntegreerd in het financieel beleid en de risico-opvolging van de Groep. Voor Crelan Insurance is enkel het tegenpartijrisico geïntegreerd in de opvolging op groepsniveau.

De belangrijkste risico-indicatoren zijn:

- de globale Value at Risk (VaR), een model ontwikkeld door het departement Risk Management Finance voor alle financiële risico's van de groep zowel in normale als in stressomstandigheden;
- een vastrentende reverse cumulatieve gap voor het renterisico;
- de LGD-limieten (Loss Given Default) voor het tegenpartij- en landenrisico;
- ratio's voor het liquiditeitsrisico (LCR).

ALM (Asset Liabilities Management) is verantwoordelijk voor de opvolging van het rente-, optie- en liquiditeitsrisico binnen de bank. Deze afdeling ontwikkelt de modellen voor de identificatie, analyse, bewaking en rapportering van deze risico's. Risk Management valideert op haar beurt deze modellen.

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

Het renterisico wordt ingedekt met financiële instrumenten zoals interest rate swaps, caps en swaptions.

De verantwoordelijkheid voor het beheer en rapportering van de financiële risico's, alsook de controle van de geldende limieten liggen in eerste instantie bij de diverse business-lijnen zelf. Risk Management is verantwoordelijk voor de tweedelijnscontrole van deze financiële limieten door een onafhankelijke validatie van de door ALM en Financieel Beleid gerapporteerde gegevens. Op die manier wil Crelan fouten uitsluiten in rapporten voor de regelgevende instanties, het financieel comité, het Directiecomité en de Raad van Bestuur.

Operationele risico's

Een waarschuwingsmechanisme is in gebruik om belangrijke operationele incidenten op te sporen. Het team Operational Risk Management stelt ook sleutelindicatoren in werking om na te gaan in welke mate processen risicogevoelig zijn en om de kwaliteit van de meldingen van incidenten door de verschillende afdelingen op te volgen.

Op functioneel vlak kan Risk Management als beheerder van de operationele risico's rekenen op een netwerk van een dertigtal risicocorrespondenten die als taak hebben om de operationele

incidenten van hun processen te rapporteren en hiervoor gesensibiliseerd zijn.

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

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

IT-Security risico's

De financiële sector is momenteel vaak het doelwit van aanvallen op de veiligheidsbarrières die ze heeft ingesteld. Als bedrijf komt het erop aan om continu te monitoren en de werking en organisatie adequaat af te stemmen op de risico's.

De bank splitste haar Security-werking op in twee niveaus, een zogenaamde eerste lijn die zich concentreert op de operationele opvolging en een tweede lijn die zich bezighoudt met het omschrijven van de risico's, het uitwerken van het beleid en het uitvoeren van de controles.

De bank maakte ook werk van een stappenplan om het intern bewustzijn over deze groeiende

risico's zoals hacking- en phishing-technieken, enzovoort verder te versterken.

Als onderdeel van een continu verbeteringsprogramma met verhoogde maatregelen en monitoring werd de infrastructuur van de bank verder beveiligd. Verschillende projecten met betrekking tot deze interne beveiliging werden gerealiseerd. Dit programma richt zich trouwens ook naar de elektronische dienstverlening aan klanten en naar de klantenbewustwording over het veilig bankieren. Zo heeft bijvoorbeeld de afdeling Compliance in 2020 opnieuw veel aandacht besteed aan sensibilisering rond het thema phishing, fraude en bescherming van de privacy.

De afspraken die we met leveranciers maakten over de veiligheid van onder meer de bescherming van private gegevens en geoutsourcete activiteiten werden versterkt en strikt gemonitord.

Deze elementen zijn uiteraard onderworpen aan een herhaaldelijke controle van de eerste en tweede verdedigingslijnen.

Tot slot investeerde Crelan in de voorbereiding van de toekomstige infrastructuur en organisatie van de bank met het oog op de overname en integratie van AXA Bank. Deze projecten nemen vanzelfsprekend van bij de start een toekomstgerichte beveiliging mee.

Recoveryplan

Crelan stelde een Recoveryplan (herstelplan) op volgens de aanbevelingen van de toezichthouder.

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

De bank ontwikkelde hiervoor vijf scenario's: liquiditeitscrisis, rentestijging, kredietcrisis, algemene (systeem)crisis wegens een operationeel incident en een specifiek scenario gelinkt aan de entiteit Europabank.

Voor elk van deze vijf scenario's definieerde Crelan vier mogelijke herstelopties die snel en desgevallend gelijktijdig in werking kunnen worden gesteld.

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

IFRS 9

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

ICAAP / ILAAP

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

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

Bij de beoordeling van de kapitaalvereisten spelen de kwaliteit en de relevantie van de interne modellen een belangrijke rol. De solvabiliteit hangt immers af van zowel de omvang van het eigen vermogen als van de kwaliteit (meer of minder risicovol) van de activa. De hoogte van het risico is dus vooral gebaseerd op de risicoweging die aan de verschillende activa wordt toegekend. Deze risicoweging is op haar beurt hoofdzakelijk het resultaat van door interne modellen (IRB) gemaakte voorspellingen van wanbetaling en van de potentieel verwachte verliezen.

Het IRB-raamwerk wordt periodiek herzien en gevalideerd door Crelan en de toezichthouder.

De kwaliteit van onze modellen en de daaruit voortvloeiende risico's toont aan dat de bank een zeer voorzichtige risicobenadering ontwikkelt, waardoor we eind 2020 een CET1-solvabiliteitsratio van ruim boven 21% hebben.

Data quality

De bank heeft een grootschalig project opgestart om de kwaliteit van de gegevens die worden gebruikt in haar operationele processen en in de interne, externe en regelgevende rapportering aanzienlijk te verbeteren.

Dit project neemt enerzijds de governance en de effectieve uitwerking onder handen, anderzijds focust het op de gegevens van de kredietportefeuille om de dataprocessen verder te versterken.

Compliance

Minder betalingsfraude

Ook fraudeurs pasten hun werkwijze aan de nieuwe coronarealiteit aan en grepen meer naar de telefoon om consumenten thuis te misleiden. In die context heeft de bankenkoepel Febelfin in het najaar een sensibiliseringscampagne rond money mules (geldezels) gevoerd.



Crelan mailt u in principe enkel op werkdagen.

Crelan-kanten bleven in 2020 evenwel opvallend beter gespaard van schade door phishing dan het jaar voordien. De continue sensibilisering en de uitgewerkte preventiemaatregelen hebben op dat vlak hun nut aangetoond. Alertheid blijft evenwel aangewezen omdat de fraudepatronen steeds wijzigen en fraudeurs zeer driest te werk gaan in hun pogingen om klanten te misleiden.

Actualisatie van klantgegevens

In 2020 trad de omzettingwet van de vijfde Europese richtlijn ter voorkoming van het witwassen van gelden en de financiering van terrorisme in werking. Deze wet leidde onder meer tot een specifiekere afbakening van de groep klanten met het statuut van politiek prominente personen en tot aangepaste modaliteiten voor het raadplegen van het register van de uiteindelijk begunstigen van rechtspersonen en andere juridische entiteiten.

In de aanpak voor het antiwitwassen lag in 2020 de nadruk op de actualisatie van de klantgegevens. Dit met als doel om tot een nauwkeurigere risicoclassificatie en een meer fijnmazige monitoring van de betalingstransacties te komen.

Bij deze actualisatie worden de correctheid van de persoonsgegevens (adres, telefoonnummer...) gecheckt en bijkomende informatie ingewonnen over de aard en het doel van de klantenrelatie en over het te verwachten transactiepatroon.

Deze actualisatie voor alle klanten is in de tweede helft opgestart en loopt verder in 2021.

Gegevensbescherming

In 2020 werd verder gewerkt aan IT-projecten die de conformiteit van de gegevensverwerking met de privacy richtlijnen nog versterkt en die de privacy risico's beperken.

De bank noteerde geen noemenswaardige probleemmeldingen op vlak van bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

COVID-19 zorgde voor ongerustheid bij een aantal klanten

Bij het begin van de eerste lockdownperiode, vanaf midden maart, wensten een aantal klanten belangrijke tegoeden in cash op te nemen. Ontradend advies kon verscheidene, voornamelijk oudere klanten niet overtuigen om hun gelden doorheen deze crisis op rekening te behouden. Enkele maanden later evenwel zagen we het merendeel van deze cash-opnames terugkeren. Wellicht omdat duidelijk werd dat de COVID-19-crisis het financiële systeem niet onder druk zette.

Interne Audit

Het Auditcharter beschrijft de algemene missie en de waarden van Interne Audit. De rollen en verantwoordelijkheden opgenomen in het Auditcharter en het Auditcomitécharter zijn afgestemd op de wet op het statuut en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen.

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

De scope van Interne Audit omvat alle activiteiten van de Groep. In de Groep geldt een uniforme auditmethodologie en rapportering aan het Auditcomité.

Voor Europabank zijn de auditactiviteiten geheel toevertrouwd aan een eigen specifieke auditdienst.

In de context van een 'Risk Based Auditing'-aanpak heeft Interne Audit naar aanleiding van nieuwe reglementeringen en nieuwe of gewijzigde activiteiten ook in 2020 het "Audit Universum" geüpdatet.

De opdrachten die Interne Audit in 2020 uitvoerde, hadden betrekking op verschillende domeinen: onder meer op de IRB-kredietmodellen, compliance, kredieten, IT...

Interne Audit voert ook de opvolging uit van de correctieve acties. De status van de auditaanbevelingen wordt periodiek opgevolgd en gerapporteerd, zowel aan het Directiecomité als via het Auditcomité aan de Raad van Bestuur.

Inspectie van het Net

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

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

Verder bezoeken de inspecteurs de agentschappen ook in het kader van kascontroles, kluizencontroles en het respecteren van de wettelijke bepalingen.

Daarnaast bestaat er op de hoofdzetel een periodiek systeem van basiscontroles waarbij de kasverrichtingen van de agentschappen worden gecontroleerd. De gestructureerde aanpak en een frequente opvolging zorgen ervoor dat signalen snel kunnen opgevangen en verwerkt worden.

Naast de controle van de kasverrichtingen in de agentschappen, zijn er fraudepreventieonderzoeken en controles op de financiële gezondheid van de agenten. Deze controles omvatten heel specifieke materies zoals voorafgaande screening

Het team van kantoor Gurdebeke - Van Hal in Tielt organiseerde een verkoop van mondmaskers en schonk de opbrengst aan de lokale stichting 'Me to you' die strijdt tegen leukemie.

Dhr. Vindevogel van 'Me to you' samen met Carine en Ilse van het kantoor.



van en advies over kandidaat-agenten en kandidaat-agentschapsmedewerkers, behandeling van klachten waarbij een agent of een agentschapsmedewerker betrokken is, saldobestemmingen, controles na hold-ups...

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

Het kwaliteitsmodel van Inspectie stuurt de frequentie van controles en de aard van onderzoeken en inspecties aan. De resultaten van de onderzoeken leveren een risicoscore op volgens vijf categorieën van low tot high risk. Deze risicoscore wordt aan elk agentschap toegekend op basis van drie elementen: de administratieve en boekhoudkundige correctheid, de financiële gezondheid en de inbreuken op het Crelan Charter.

De COVID-19-crisis beïnvloedde in sterke mate de inspectiebezoeken in 2020, waardoor deze aangevuld werden met extra controles vanop afstand.

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

Bij overschrijding van de beslissingsbevoegdheid of bij vaststellingen die een domeinoverschrijdende behandeling vragen, verwijst het COK het dossier door naar het Bemiddelings- en Adviescomité (BAC) dat over een grotere beslissingsbevoegdheid beschikt. Het BAC is samengesteld uit twee directieleden en vertegenwoordigers van Compliance, de Commerciële Directie, Juridische Zaken en Inspectie. De resultaten van de besprekingen in het BAC worden gerapporteerd aan het Directiecomité en het Auditcomité.

Crelan, een maatschappelijk geëngageerde en duurzame bank

Een duurzame werking bij Crelan

Duurzaamheid als automatisme

Duurzaamheid zit in de genen van Crelan. Door onze strategie, ons werkterrein en onze beperkte omvang is onze werking per definitie al vrij duurzaam.

Zo is Crelan een nationale speler die zich richt op de kerntaken van een bankier, namelijk de gelden die spaarders en beleggers haar toevertrouwen omzetten in kredieten voor Belgische particuliere gezinnen en ondernemers. Crelan haalt met andere woorden geen inkomsten uit speculatieve transacties, maar ondersteunt ten volle de lokale initiatieven van haar klanten.

Als coöperatieve bank is Crelan niet beursgenoteerd. Net als elke onderneming willen we groeien en meerwaarde creëren, maar we kunnen dat op eigen tempo doen. Beslissingen worden steeds genomen vanuit een perspectief op lange termijn en vanuit een voorzichtige houding om de belangen van de bank, haar medewerkers, haar klanten

en haar coöperatieve aandeelhouders veilig te stellen.

Duurzaamheid in de praktijk

Crelan streeft naar een pragmatische benadering van het duurzaamheidsaspect met een continue aandacht voor een transitie naar een klimaatvriendelijke levenswijze.

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 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 micro-financiering in derdewereldlanden.

Voor meer concrete informatie over onze duurzame werking nodigen we de lezer uit om ons jaarlijks gepubliceerde duurzaamheidsverslag te raadplegen. Deze verslagen vindt u op de website van Crelan.

Sportsponsoring

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

Crelan is sinds jaar en dag actief als sponsor van een aantal sportdisciplines. De bank kiest hierbij bewust voor disciplines waar er een grote interactie bestaat tussen de atleten en de supporters. De atleten die gesponsord worden, zijn professioneel met hun discipline bezig, gaan volop voor resultaat en staan tegelijkertijd dicht bij hun supporters. Het zijn waarden waar Crelan zich perfect in herkent.

Basketbal

Crelan op het parket met de Belgian Cats en de Belgian Lions!

Crelan steunt sinds mei 2019 onze nationale trots in het basketbal: de Belgian Cats en de Belgian Lions. Samen met de Belgische Basketfederatie wil Crelan verder bouwen aan de successen van de Cats & Lions. Crelan investeert ook in de toekomst en is de enige hoofdsponsor van de Young Belgian Cats & Lions (U20) en van de nationale ploeg 3x3, de nieuwe populaire 'street'-variant van het klassieke basketbal. De professionele ondersteuning van jonge Belgische talenten is hierbij van cruciaal belang. Deze initiatieven onderstrepen dat Crelan zich op lange termijn engageert voor het Belgische basketbal.



Veldrijden

Sinds 2000 is Crelan actief als sponsor in het wielrennen, toen nog onder de naam Landbouwkrediet. De filosofie was steeds om jong Belgisch wielertalent de kans te geven zich te ontplooiën en hen in de ploeg te omringen door enkele gevestigde waarden.

Crelan sponsort ook meervoudig wereld- en Belgisch kampioene Sanne Cant

Sinds september 2019 is Crelan hoofdsponsor van het dames veldritteam IKO-Crelan, met meervoudig Belgisch- en Wereldkampioene Sanne Cant als kopvrouw. Naast het ondersteunen van de Dames Elite engageert de bank zich eveneens in het opleidingstraject van de jeugdteams U17 en U19 zodat ook jong Belgisch veldrittalent alle kansen krijgt voor de toekomst.

“Een homeoffice is misschien geen clean desk, maar in tijden van corona is het belangrijk dat je toch je eigen plaatsje thuis hebt om je werk te kunnen doen.”

Sandy De Leus
IT service manager



Atletiek

Crelan is al sinds 2011 trouwe partner van de familie Borlée, die tot de wereldtop behoort in de 400m en de 4x400m. Als merkambassadeurs voor Crelan zijn Kevin, Jonathan, Dylan gedurende hun hele carrière bijzonder toegankelijk en open gebleven naar hun supporters toe, en dat

terwijl ze al 10 jaar aan de top van de internationale atletieksport staan. En dat is net wat Crelan zo belangrijk vindt, een gedreven en professionele dienstverlening aan haar klanten bieden in een gepersonaliseerde vertrouwensrelatie.



Bedanking

2020 stond volledig in het teken van de gezondheids crisis, een moeilijke periode voor ieder van ons. Niet in het minst voor diegenen die geconfronteerd werden met gezondheidsproblemen en/of met inkomstenverlies door de economische gevolgen van de lockdowns.

Als essentiële dienstverlener was het belangrijk dat we beschikbaar bleven voor onze klanten en hen op een veilige manier konden ontvangen. Vanuit de Raad van Bestuur hebben we de nodige acties en investeringen hiervoor van nabij opgevolgd en ondersteund, onder meer de snelle omschakeling naar perioden van 100% thuiswerk door de collega's van de zetels.

Solidariteit kan in dergelijke periode nóg meer een verschil maken. Daarom is de Raad ook verheugd met het mooie resultaat van de Crelan Foundation* in 2020. Toeval of niet, 21 van de 34 ondersteunde initiatieven in 2020 stonden in het teken van 'gezondheid'.

Luc Versele
Voorzitter Raad van Bestuur
Crelan NV

Jean-Pierre Dubois
Voorzitter Raad van Bestuur
CrelanCo CV

In datzelfde kader vonden de niet-uitvoerende leden van de Raden van Bestuur het belangrijk om in dit moeilijke jaar een deel van hun jaarlijkse bestuursvergoeding in te leveren en vervolgens dit bedrag aan te wenden voor de aankoop van herbruikbare mondklappers voor de medewerkers en hun familieleden.

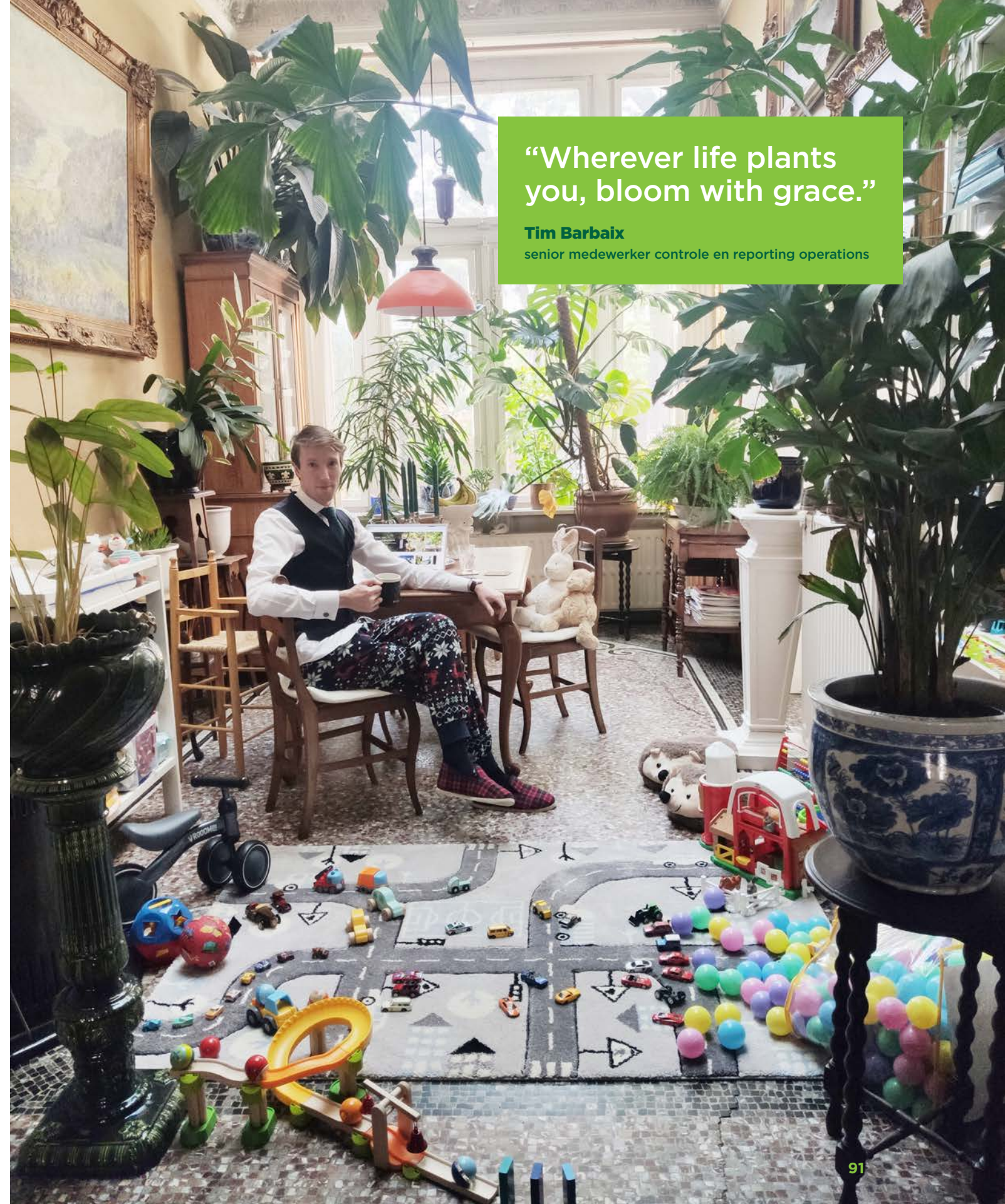
Dat Crelan in deze omstandigheden toch nog goede resultaten kan voorleggen, is niet alleen het resultaat van een doordacht beleid maar ook van de inspanningen en toewijding van onze medewerkers en het vertrouwen dat we krijgen van onze klanten en coöperatieve aandeelhouders.

In naam van alle leden van de Raad van Bestuur van CrelanCo CV en van Crelan NV houden wij eraan u hiervoor van harte te danken.

In 2021 wensen wij iedereen het afscheid van corona en een nieuwe agenda met vele warme ontmoetingen toe.

“Wherever life plants
you, bloom with grace.”

Tim Barbaix
senior medewerker controle en reporting operations





Het jaarverslag van de Groep Crelan wordt in het Nederlands en in het Frans uitgegeven. Het kan geraadpleegd worden op www.crelan.be. Het verslag is een realisatie van de Directie Secretariaat-generaal en Corporate Communication van de Groep Crelan.

Voor alle inlichtingen kunt u zich wenden tot: Ortwin De Vliegheer, Secretaris-Generaal en directeur Corporate Communication, general.office@crelan.be.