



Rapport annuel 2020



Crelan

Ensemble pour
une autre banque



Le coronavirus a sévèrement restreint notre liberté de mouvement en 2020. La vie sociale s'est même complètement arrêtée et a dû s'adapter à de nouvelles dispositions: une autre façon de travailler, de vivre les loisirs, de faire les courses...

Alors que dans certains secteurs économiques, l'activité s'est complètement arrêtée, entraînant des pertes de revenus, d'autres professions, comme les infirmières, ont subi une forte pression. On ne peut que respecter leurs efforts.

Crelan aussi a continué à jouer son rôle de prestataire de services essentiels. Les 2.734 collaborateurs du Groupe Crelan sont restés prêts et disponibles pour les clients jour après jour, depuis leur domicile ou avec des mesures de sécurité appropriées dans les agences.

Tout au long de ce rapport annuel, quelques-uns de nos collègues vous montreront comment cela s'est passé dans la pratique avec une photo "style corona".

Rapport annuel 2020

du Groupe Crelan

Les chiffres repris dans ce rapport concernent, conformément à l'article 105 du Code des Sociétés, une version abrégée des comptes annuels officiellement publiés, clôturés au 31 décembre 2020, du Groupe Crelan, relatifs aux comptes annuels consolidés en IFRS. En ce qui concerne ces comptes annuels publiés, une attestation sans réserve a été délivrée par notre commissaire.

Les chiffres mentionnés dans ce rapport annuel peuvent concerner le Groupe Crelan dans son ensemble et les entités individuelles, à savoir la banque Crelan, Crelan Insurance et Europabank.

Les comptes annuels consolidés complets peuvent être obtenus sur demande auprès de la direction Secrétariat Général et Corporate Communication, en envoyant un courriel à l'adresse courriel suivante: general.office@crelan.be.



“Je suis étonnée de la rapidité avec laquelle tous nos collègues ont pu s’adapter à la nouvelle situation de travail. La volonté d’être là les uns pour les autres et pour les clients nous anime, moi et mes collègues, pendant cette longue période de coronavirus.”

Selma Goktas
analyste du support opérationnel

Table des matières

Regard rétrospectif du CEO	7
Qui sommes-nous ?	11
Structure et actionnariat	13
2020 en un clin d’œil	14
Les marchés	14
Les tendances chez Crelan	16
Sous les projecteurs	18
Chiffres-clés du Groupe Crelan	24
Vision de l’avenir	26
Rapport de gestion consolidé du Groupe Crelan, exercice 2020	30
1. Résultats et synergies au sein du Groupe	30
Résultats de Crelan SA	30
Résultats de Crelan Insurance	35
Résultats d’Europabank	35
Synergies	37
2. Bilan et compte de résultat	38
3. Corporate governance	50
Conseils d’Administration et Comités de Direction	50
Rapport du Commissaire	60
Modifications statutaires	60
Bonne gouvernance	60
Politique de rémunération	61
Évaluation de la gouvernance	62
4. Crelan, une banque en évolution	64
Initiatives envers les clients	64
Initiatives pour le personnel	71
Développements informatiques et projets en cours de développement	74
La gestion du portefeuille	76
5. Crelan, une banque sûre	78
Gestion générale des risques	78
Compliance	82
Audit interne	84
Inspection du Réseau	84
6. Crelan, une banque socialement engagée et durable	86
Un fonctionnement durable chez Crelan	86
Sponsoring sportif	87
7. Remerciements	90



Regard rétrospectif du CEO

> Monsieur Voisin, quel regard portez-vous sur 2020, une année spéciale ?

2020 a été jalonnée de crises: sanitaire, économique, sociale.

Ces crises viennent s'ajouter à tous les défis que nous connaissions et qui étaient structurels: le changement climatique, la lutte contre l'insoutenable inégalité dans nos sociétés et la grande transformation numérique.

Nous sommes à un moment où, au fond, on a rarement eu une telle accumulation de crises de court terme et de transition profonde et structurante qui changeront nos vies.

Mais ces crises et ces transformations sont un miroir de ce que nous sommes, autrement dit de notre utilité.

Et Crelan a su répondre massivement présente auprès de ses clients en terme de disponibilité, de réactivité. Crelan a su en cette année 2020 réaliser un nombre record de dossiers de crédits et de placements conformes aux besoins de ses clients

et ce, grâce à une mobilisation sans faille de nos agences et du siège.

Cela s'est traduit par une augmentation de notre encours crédits de 4,7% ainsi que de nos encours dépôts et placements hors bilan de respectivement 7,6% et 8,7%. Nous avons également accueilli quelque 37.000 nouveaux clients.

Cette crise a donc agi comme un révélateur de notre mission.

Notre appartenance à une entreprise coopérative a su montrer sa résilience avec des résultats très honorables et une solidité financière avérée.

Crelan bénéficie par ailleurs d'un projet enthousiasmant de développement nous conduisant à être très optimiste sur l'avenir pour nos coopérateurs et collaborateurs.

Philippe Voisin,
CEO de Crelan



L'équipe de l'agence
Dumoulin à Furnes reste
soudée pour les clients.



Qui sommes-nous ?

Le Groupe Crelan est composé de la banque coopérative Crelan et de ses deux filiales, Crelan Insurance et la banque de niche Europabank. La banque coopérative Crelan est une fédération d'établissements de crédit formée par la SA Crelan et son principal actionnaire, la SC CrelanCo.



Crelan est une banque 100% belge et coopérative dont CrelanCo est le solide actionnaire coopératif. Le total bilantaire du Groupe Crelan (y compris ses filiales, Europabank et Crelan Insurance) s'élève à 22,8 mia EUR, ce qui en fait la septième banque belge.

Crelan offre une large gamme de produits bancaires et d'assurance pour les particuliers, les indépendants et les PME. Avec une gamme de produits spécialisés, la banque est également le partenaire privilégié des agriculteurs, des horticulteurs et des grandes entreprises du secteur agricole et horticole.

Les clients peuvent obtenir des conseils financiers auprès de plus de 500 agences gérées par des agents indépendants établis localement. Sous le slogan 'Ensemble pour une autre banque' Crelan met l'accent sur le contact personnel et la relation de confiance avec ses clients. La banque utilise un modèle durable et témoigne d'un réel engagement social.

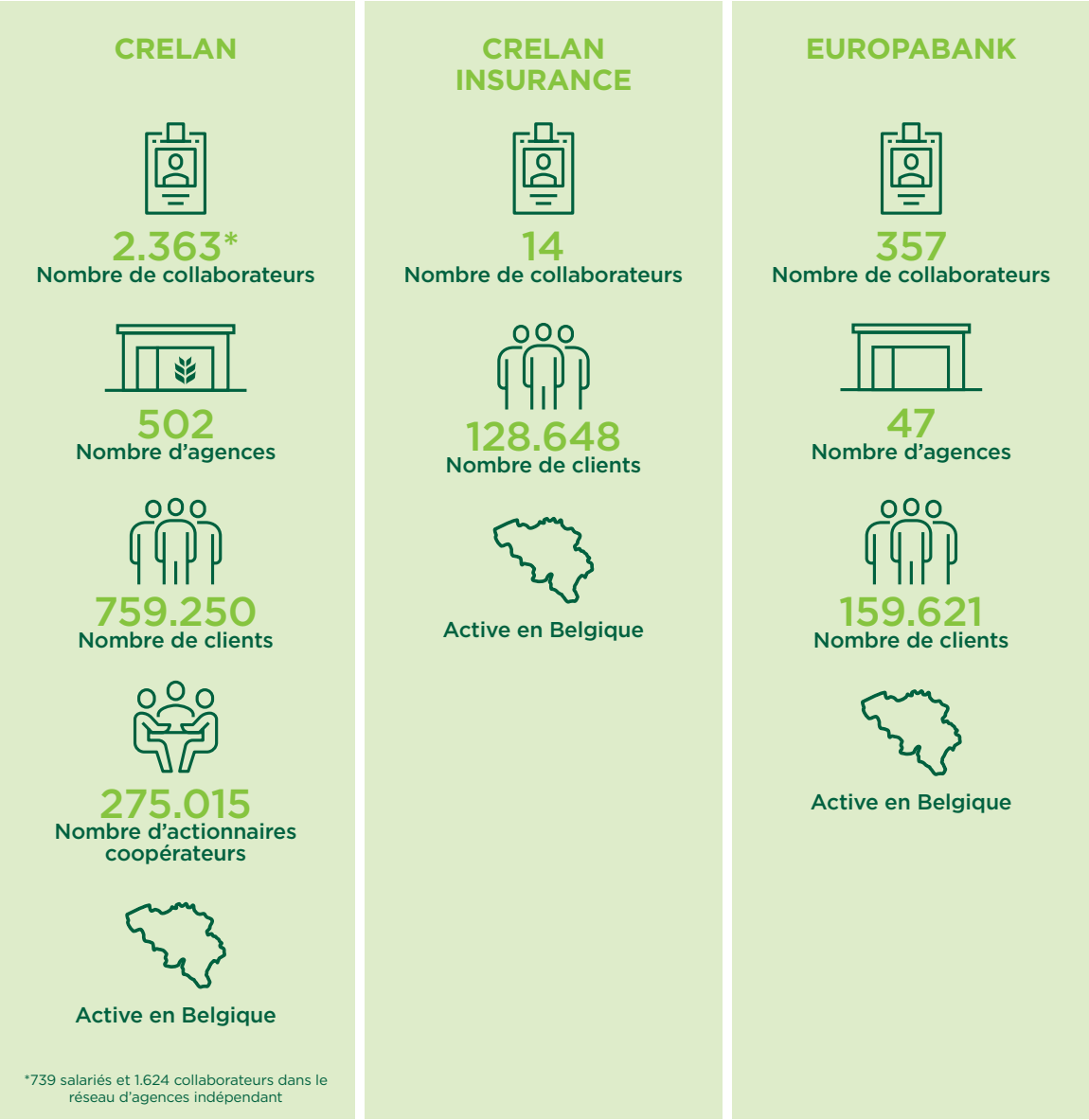


Crelan Insurance offre, depuis 2007, de l'assurance-crédit. Il s'agit d'assurances solde restant dû, d'assurances solde de financement et d'assurances temporaires décès à capital constant. La gamme de produits de l'assureur s'harmonise donc parfaitement avec les produits de crédit de Crelan et d'Europabank.

europabank

Europabank est une banque de niche typique. Elle a une gamme de produits et services spécifiques. Elle est surtout connue pour sa spécialisation dans le crédit à la consommation. Les commerçants connaissent aussi la banque comme prestataire de transactions avec les cartes de débit et les cartes de crédit Visa et MasterCard. Pour les sociétés, les classes moyennes et les professions libérales, Europabank est également connue comme fournisseur de leasing financier et de renting.

Au sein du Groupe, il existe une collaboration commerciale, technique et financière.



Vous trouverez plus d'informations sur l'historique de Crelan et du Groupe Crelan sur www.crelan.be.

Structure et actionnariat

La SA Crelan forme avec la société coopérative agréée SC CrelanCo, une fédération d'établissements de crédit*, où la SA Crelan assume le rôle d'établissement central. Il existe une solidarité complète entre les deux entités de la fédération, ce qui explique pourquoi les résultats de la SA Crelan et ceux de la SC CrelanCo sont globalisés.

La SC CrelanCo détient 100% des actions et droits de vote de la SA Crelan. Au 31 décembre 2020, le capital coopératif de CrelanCo était détenu par 275.015 actionnaires coopératifs. Crelan est donc une banque 100% belge avec un ancrage 100% coopératif.

La gestion opérationnelle tant de la SA Crelan que de la SC CrelanCo est assurée par le Comité de Direction de la SA Crelan.

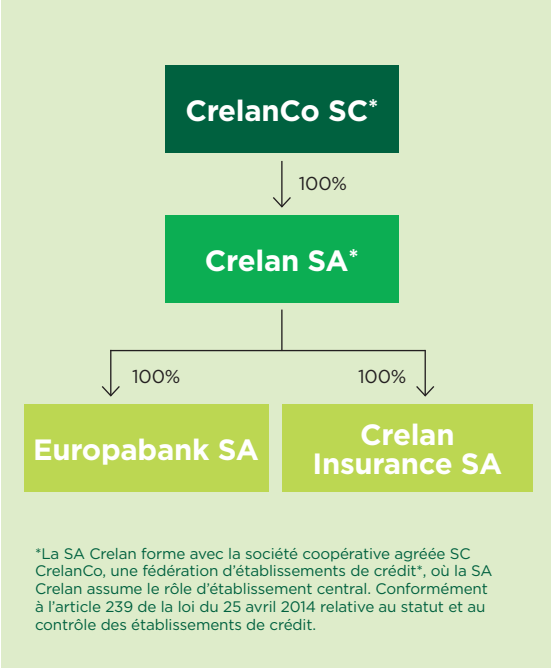
L'ensemble formé par la SA Crelan et la SC CrelanCo est dénommé dans le présent rapport "Crelan" ou "la Banque", alors que le vocable plus large "Groupe Crelan" ou "le Groupe" fait référence à toutes les entités ou filiales citées ci-dessous et comprises dans la consolidation par intégration globale.

Les comptes des filiales de la SA Crelan, Europabank depuis 2004, Crelan Insurance depuis 2007 sont compris dans le périmètre de consolidation du Groupe Crelan en vertu de l'arrêté royal

du 23 septembre 1992 relatif aux comptes consolidés des établissements de crédit.

Le groupe Crelan n'a pas de filiales.

Le schéma ci-dessous reprend la structure du Groupe Crelan sous forme simplifiée.



2020 en un clin d'œil

Les marchés

Contexte

Un bon démarrage jusqu'à...

2020 a été l'année des grandes fluctuations avec un début et une fin d'année solides.

Les deux premiers mois de l'année ont continué sur la lancée positive de 2019 avec une forte confiance des investisseurs. La combinaison favorable de l'apaisement des tensions commerciales, des nouvelles macroéconomiques supérieures aux attentes et du dynamisme de secteurs tels que l'informatique et les services financiers, a soutenu la confiance des marchés.

L'arrivée du coronavirus

Cependant, la situation a très vite dérapé lorsque davantage de nouvelles de l'infection au coronavirus en Chine nous sont parvenues et que son expansion rapide est devenue manifeste. Les confinements au niveau mondial et autres mesures de restriction des libertés ont paralysé la vie sociale et économique, entraînant l'une des plus graves corrections du marché jamais enregistrées.

En mars, lors du premier confinement, la volatilité des actions a dépassé les niveaux de la Grande crise financière de 2008, y compris une perte historique de 33,7% pour l'indice MSCI All Country World en USD.

Toutefois, la durée de cette récession a été très variable. Un certain nombre de régions et de pays, la Chine en tête, enregistraient déjà des chiffres positifs à la fin de l'année 2020. D'autres régions, comme l'Europe, auront besoin d'une ou deux années supplémentaires pour ramener l'activité économique à son niveau d'avant la crise.

Le contexte européen a donc été beaucoup plus difficile en raison de l'appréciation de l'euro et de la hausse des prix à l'exportation qui en a résulté. En outre, le deuxième confinement et le cours difficile des négociations du Brexit ont également affecté les activités intérieures sur le marché européen.

Néanmoins, l'accord sur le plan de relance européen au cours de l'été a également apporté des nouvelles européennes encourageantes. Le plan contient des objectifs à moyen terme très ambitieux. Le fonds de relance de 500 mia EUR basé sur des prêts de l'UE a été considéré comme une avancée vers la mise en commun de la dette européenne et le renforcement de la confiance des investisseurs. Pour la première fois, l'Union européenne va émettre elle-même des obligations, alors qu'auparavant, cela se faisait toujours au niveau des États membres. Cette dynamique positive a encore été renforcée au cours de l'été par des chiffres macroéconomiques encourageants, tant aux États-Unis qu'en Europe, ainsi que par des nouvelles encourageantes sur les traitements COVID-19 et la reprise des négociations commerciales entre les États-Unis et la Chine.

Malgré l'augmentation des niveaux de contamination par le COVID-19, le climat est resté positif vers la fin de l'année. Les résultats positifs des tests de

Pfizer et BioNTech, suivis de ceux de Moderna et d'autres, ont alimenté l'espoir d'un retour à une activité économique normale en 2021. L'euphorie des investisseurs s'est encore accrue lorsque le Royaume-Uni et l'Union européenne ont conclu un accord sur un Brexit ordonné et lorsque les républicains et les démocrates américains se sont mis d'accord sur la dernière tranche du plan de relance de 900 mia USD.

Le rôle de soutien et d'anticipation des banques centrales a également permis d'assurer la stabilité. Leurs interventions furent non seulement sans précédent par leur taille - plus importante que lors de la grande crise financière de 2008 - mais aussi par la rapidité avec laquelle elles ont été mises en œuvre.

L'impact sur les marchés boursiers

La pandémie de COVID-19 et les perturbations économiques qui en ont résulté ont provoqué l'un des pires déclin du marché jamais enregistrés.

Toutefois, la réaction rapide des gouvernements et des banques centrales par le biais de stimuli fiscaux et monétaires a offert aux investisseurs une nouvelle perspective et a mis l'accent sur la voie potentielle de la reprise.

Au cours de l'été, la confiance s'est encore renforcée en raison des développements économiques et politiques positifs et des bonnes nouvelles concernant les vaccins contre le coronavirus. À partir de cet instant, les marchés des actions sont passés d'une reprise économique en forme de U à une reprise en forme de V.

Après cinq mois de reprise des marchés, l'appétit des investisseurs pour le risque a de nouveau faibli en septembre et octobre, en partie à cause de l'augmentation des taux de contamination en Europe et aux États-Unis. La courbe de reprise semblait se diriger à nouveau vers une forme en U et les investisseurs ont décidé de prendre leurs bénéfices, en particulier sur les grandes valeurs informatiques américaines.

Mais les nouvelles positives de la fin de l'année 2020 ont finalement permis aux investisseurs de connaître une bonne année. Le montant record de liquidités injectées par les banques centrales a provoqué une hausse de tous les actifs. Les actions, les obligations et certaines matières premières comme l'or ont toutes connu une bonne année, qu'elles soient généralement considérées comme "risquées" ou "sûres". Sur les marchés des actions, nous avons constaté un large écart entre les régions, avec notamment une hausse au niveau mondial de +16,3% (MSCI ACWI en USD). De toutes les régions, c'est le marché américain qui s'est le mieux comporté avec + 20,7% (USD), suivi par les pays émergents (+ 18,3% en USD) et le Japon (+ 8,8% en JPY), tandis que l'Europe était à la traîne avec - 3,3 % (en EUR).

De nombreux actifs se négocient actuellement à des niveaux relativement élevés. Nous nous attendons donc à un marché plus difficile dans la période à venir, dans laquelle il importera de rester vigilant et de diversifier.

Les tendances chez Crelan

Épargne et placement

En 2020, on observe trois grandes tendances en matière d'épargne et de placement: les livrets d'épargne ont continué de croître en volume, dans la recherche d'un rendement plus élevé, le succès des fonds d'investissement a continué d'augmenter et les dépôts sur les comptes à vue continuent également de croître.

Les dépôts sur tous les comptes d'épargne réglementés et le livret d'épargne Business de Crelan combinés ont augmenté de 7,46% pour atteindre 13,8 mia EUR. En conséquence, la croissance de l'épargne a été encore plus forte qu'en 2019. La facilité d'accès aux fonds épargnés et le traitement fiscal avantageux des intérêts continuent de convaincre de nombreux épargnants. Mais cette année, le coronavirus a également signifié que les épargnants ont dépensé moins en voyages, restaurants et achats physiques, par exemple, et ont donc eu davantage de possibilités d'économiser. Cette situation, conjuguée aux préoccupations concernant les tendances économiques, a encouragé un comportement d'épargne supplémentaire. En outre, les investisseurs utilisent également le compte d'épargne comme un compte d'attente en fonction des nouvelles opportunités de placement.

La persistance de taux d'intérêt bas sur le marché incite de plus en plus d'investisseurs à considérer les produits hors bilan dans la recherche d'un rendement plus élevé. De plus en plus de clients se tournent donc vers les fonds de placement, avec ou sans forme de protection du capital intégrée.

La production la plus forte a été enregistrée au cours du premier et du dernier trimestre de l'année. Dans la gamme des fonds, les fonds technologiques étaient populaires. Le fonds Econopolis Exponential Technologies a été l'un de nos fonds les plus vendus et a enregistré un rendement de +51% pour l'année. Le fonds d'actions belge Econopolis Belgian Champions a lui aussi connu un bon chiffre d'affaires et a été le seul fonds de sa catégorie à réaliser un résultat positif en 2020 (+2,9%).

Une bonne information et une communication proactive et transparente sont toujours importantes, mais elles ont demandé un peu plus d'attention tout au long de cette année corona. De ce fait, à aucun moment de l'année, nous n'avons vu nos investisseurs paniquer. Après la chute du marché boursier en mars, l'intérêt pour les actions a même augmenté.

Crelan enregistre donc une augmentation de 24,4% de la production de fonds et de Notes qu'elle



commercialise, y compris l'épargne-pension, ce qui a entraîné une hausse de 9% de l'encours de ces produits.

On constate une augmentation de l'encours des fonds (+14,9%), des parts sociales CrelanCo (+2,8%) et de l'épargne-pension (+5,5%).

Les dépôts en compte à vue ont également fortement augmenté, de 21,5%. Plusieurs facteurs sont responsables de cette augmentation : le nombre de comptes à vue a augmenté de 11%, le schéma de consommation a changé à cause du coronavirus et, probablement en raison des faibles taux d'intérêt du marché, l'argent reste plus longtemps sur le compte à vue plutôt que d'être transféré vers le compte d'épargne.

Octroi de crédits

En 2020, hors refinancement interne, Crelan a accordé plus de 3,2 mia EUR de crédits aux particuliers et aux entrepreneurs. Cela représente une augmentation de 5% par rapport à 2019.

Parmi les crédits aux particuliers, la production des crédits logement augmente de 8,9%. C'est un résultat particulièrement bon, étant donné que le marché a chuté de 9,3%* sous l'influence du coronavirus. Les crédits d'investissement aux clients professionnels (agriculture, PME et entreprises) ont également augmenté de 8,8%.

* Source statistiques BNB, crédits logement aux particuliers.

Sous les projecteurs

9 janvier



Lors de la réception du Nouvel An, notre CEO, Philippe Voisin, remet un chèque de 14.255 EUR à Brigitte Demunter de la Fondation contre le Cancer. Ce don est le résultat de la participation de nos collaborateurs aux actions de la Crelan Foundation en 2019.

11-12 janvier



Lors du cyclo-cross du CB à Anvers, l'équipe IKO Crelan remporte 3 médailles d'or, 2 d'argent et 1 de bronze.

30 janvier



Crelan reçoit le label de Top Employer Belgique pour la cinquième fois consécutive. Une belle consécration pour les efforts de la banque en vue d'offrir à ses employés un environnement de travail motivant et agréable.

28 février



Crelan est le sponsor principal des 'Agridagen' à Ravels. Le stand de la banque bourdonne d'animation. Sanne Cant a également visité le stand, ce qui a été apprécié par de nombreux fans..

11 mars



Crelan et la plateforme de crowdfunding MiiMOSA lancent leur quatrième appel à projets de crowdfunding dans l'agriculture et l'agroalimentaire wallons. Groupe One, l'agence spécialisée dans le soutien aux projets durables de start-up, y participe.

Le projet s'inscrit dans le prolongement de la campagne 2019, qui a été couronnée de succès et dans le cadre de laquelle 31 projets locaux ont reçu le soutien de 2.800 participants pour un montant total de 228.985 EUR.

18 mars



Le gouvernement fédéral, suivi par les gouvernements régionaux, prend des mesures drastiques pour arrêter la propagation du coronavirus. Le début d'une longue lutte avec des périodes de confinement et de télétravail obligatoire. C'est ainsi que Crelan a réussi à effectuer le passage complet au travail à domicile en deux semaines. Tout au long de l'année, Crelan adapte en permanence ses procédures de travail à la nouvelle réglementation, avec deux objectifs: garantir la sécurité de ses clients et de ses collaborateurs, et continuer à fournir ses services.

1er avril



Febelfin publie les premières règles en vertu desquelles les clients qui ont été financièrement touchés par la crise du coronavirus peuvent demander un report de paiement pour leurs crédits logement et professionnels. Crelan n'avait pas attendu cela et avait déjà proposé des solutions aux clients de sa propre initiative. Finalement, la banque a accordé des délais de paiement différés à 4.921 clients particuliers et 1.505 clients professionnels.

15 avril



Crelan offre à ses collaborateurs connaissant des difficultés avec la crise du coronavirus une ligne d'assistance téléphonique chez Securex. En outre, les structures d'accueil internes restent disponibles. Une enquête sur le bien-être, des info-vidéos, des trucs et astuces et des initiatives ludiques telles que des concours et des e-peros visent également à entretenir l'esprit de groupe.

27 avril



Le Crelan Pension Fund s'appelle désormais Crelan Pension Fund Sustainable après que ses trois compartiments, Stability, Balanced et Growth, ont reçu en novembre 2019, le label Febelfin Towards sustainability, une norme de qualité pour les produits financiers durables et socialement responsables.

4 mai



Anne Fievez et Paul Malfeyt rejoignent le comité de direction de Crelan en tant que CIO et CFO respectivement, comité maintenant à nouveau complet.

28 mai



Crelan introduit le Flex Income Plan qui offre aux collaborateurs la possibilité de convertir la moitié de la prime de fin d'année en un certain nombre d'avantages tels que l'utilisation d'un vélo de location électrique, le remboursement d'abonnements (parking, co-voiturage, vélo en libre-service, surclassement des cartes de train)...

20 juin



1.100 actionnaires coopérateurs ont envoyé près de 3.000 photos pour le concours photo du Calendrier 2021.

Douze gagnants ont été sélectionnés par un jury et leurs photos figureront dans le calendrier Crelan 2021.

29 juin



Crelan annonce les résultats annuels du Groupe Crelan. C'est deux mois plus tard que les autres années car l'Assemblée Générale a été reportée à cause du coronavirus

Le Groupe a enregistré un bénéfice net de 70,30 mio EUR et a versé un dividende de 3% à ses actionnaires coopérateurs. Le paiement de ce dividende a été différé conformément aux directives liées au coronavirus émises par la BCE et la BNB pour les institutions financières.

1 septembre



La rentrée scolaire marque également le début du Crelan Leadership Journey, un cycle de formation pour les dirigeants. En raison du coronavirus, de nombreuses séances sont électroniques et une grande attention est accordée aux trucs et astuces pour le leadership à distance.

7 septembre



La campagne de placement "Wake up" de 2019, couronnée de succès, a une suite. Cette fois, le thème est "Dormez sur vos deux oreilles". Par le biais de bulletins d'information, de blogs et de médias sociaux, la banque souligne l'importance de bons entretiens sur les placements et de conseils judicieux. En guise de gadget, les agents distribuent une boîte de thé à la camomille, connue pour favoriser le sommeil, après chaque entretien de placement.

3 juillet



Crelan s'engage en tant que sponsor du basket 3x3, l'une des activités sportives urbaines les plus populaires. Le parrainage comprend le 3x3 Masters Tour, les championnats d'Europe et le soutien des équipes nationales féminines et masculines.

3 juillet



Les Digi Days bénéficient d'une variante corona sûre, les Digi Remote Days.

Le principe reste le même, à savoir montrer la voie aux clients qui veulent mieux connaître les canaux numériques. Au lieu d'organiser la formation dans l'agence, les agents organisent désormais une réunion électronique avec le client.

10 août



Le week-end des 8 et 9 août, le siège régional de Berchem a déménagé du site de Post X au bâtiment d'AXA Banque, situé à quelques centaines de mètres. Cette initiative n'est pas liée au projet de rachat d'AXA Banque, mais dès que l'accord sera approuvé par les autorités de surveillance, il s'agira déjà d'une première étape dans le processus d'intégration.

19 septembre



L'action OPR (Opération pièces rouges) de Télévie et Bel RTL permet de récolter 486.288,71 EUR pour la lutte contre le cancer et la leucémie.

Crelan était également partenaire de cette deuxième édition et a distribué 12.500 tirelire avec Bel RTL.

4 novembre

Le projet "New way of working" est lancé. Le coronavirus nous impose de nombreuses restrictions, mais nous pouvons aussi en retenir des éléments positifs. Par ce projet, Crelan veut se préparer à une nouvelle façon de travailler après le coronavirus, avec plus d'autonomie pour les collaborateurs en termes de lieu de travail et de planification, une attention particulière pour la mobilité durable et un soutien par des styles de leadership adaptés, une ergonomie adaptée pour les sièges et des outils informatiques modernes.



16 novembre



Le 16 novembre, Crelan a soumis un dossier d'information complémentaire à la BCE et à la BNB dans le cadre de l'acquisition d'AXA Banque et de la cession de Crelan Insurance à AXA Belgium.

La banque y précise la gouvernance modifiée, le renforcement du capital Tier 2 via les apports d'AXA Groupe et d'Amundi, et le futur paysage informatique.

9 décembre



L'Autorité belge de la concurrence (ABC) approuve l'acquisition d'AXA Banque par Crelan. Cette approbation par l'Autorité de la concurrence, en plus de l'approbation en cours de la BNB et de la BCE, constitue une étape nécessaire dans le projet d'acquisition d'AXA Banque.

18 novembre



Le projet Care@Crelan a pris un bon départ. L'initiative se concentre sur un suivi approprié des collaborateurs, absents de longue durée. En établissant un contact approprié pendant la période d'absence et en fournissant un bon soutien à leur retour, Crelan vise avant tout à fournir aux collaborateurs concernés un meilleur soutien et, ensuite, à minimiser les conséquences pour les équipes, les agents et les clients.

9 décembre



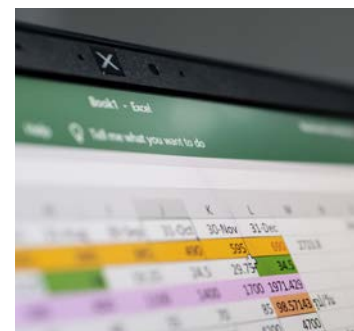
En collaboration avec Codabox, une filiale du groupe Isabel, Crelan est la première banque belge à proposer le programme CARO. Ce programme permet aux comptables, avec le consentement des titulaires de carte, de charger automatiquement les relevés de carte de crédit numériques dans leur logiciel de comptabilité et de les relier aux comptes de leurs clients. Comme ce processus se faisait auparavant manuellement, CARO représente un gain de temps considérable.

8 décembre



Crelan offre à ses collaborateurs et à ses actionnaires coopérateurs la possibilité d'acheter un siège de bureau à un prix avantageux par le biais d'un achat groupé. À une époque où la demande de bons sièges de bureau est élevée et où l'offre est limitée, cette initiative est très appréciée. 242 chaises sont commandées.

22 décembre



Les agences de notation Moody's et Standard & Poor's attribuent une note à la future banque fusionnée.

Moody's attribue une note de Baa1 avec perspective positive et chez Standard & Poor's, elle est de BBB+ avec perspective négative.

Ces notations montrent que Crelan est saine et solide, et nous permettent d'envisager avec confiance le projet d'acquisition d'AXA Banque. Ce projet doit encore être approuvé par la BCE et la BNB avant de pouvoir démarrer.

31 décembre



En remerciement des efforts supplémentaires consentis dans un contexte de coronavirus difficile, Crelan envoie un joli panier cadeau à toutes les agences et aux collaborateurs des sièges. Un beau cadeau pour clôturer l'année 2020 et une belle préparation à la fête numérique du Nouvel An en janvier.



“C'est formidable que Crelan nous donne régulièrement des conseils sur la manière de maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de rester en contact avec nos collègues.”

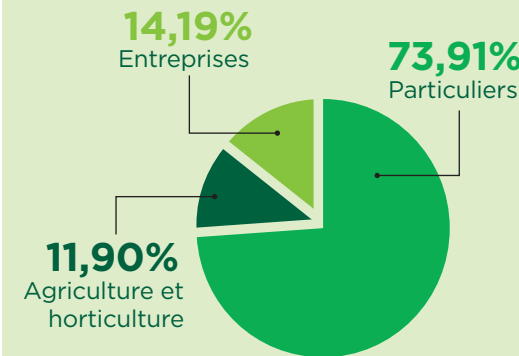
Caroline Stock
gestionnaire de dossiers support commercial

Chiffres-clés du Groupe Crelan 2020

Collaborateurs, agences, actionnaires coopérateurs et clients



Répartition de l'encours crédit



Ratios

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

Résultat consolidé

(EN MIO EUR)*	2019	2020	ÉVOLUTION
Dépôts à la clientèle (y compris certificats subordonnés)	19.294,03	20.761,63	+7,6%
Crédits à la clientèle (IFRS)	17.560,86	17.683,73	+0,7%
Prêts et créances	17.674,78	17.807,68	+0,8%
Portefeuille financier	1.210,84	1.017,16	-16,0%
Fonds propres (y compris capital coopératif)	1.263,01	1.311,46	+3,8%
Total de l'actif	21.595,54	22.819,21	+5,7%
Résultat net	70,30	49,41	-29,7%

Légende

CIR (Cost Income Ratio): représente les coûts d'exploitation par rapport aux revenus d'exploitation. Indicateur d'efficacité. (Pour chaque euro de bénéfice, le groupe supporte 73,36 centimes)

Loan Loss Ratio: représente les pertes sur les crédits par rapport au total du portefeuille de crédits. Indicateur de la qualité du portefeuille de crédits. (Par euro de crédit non remboursé, le groupe subit une perte de 0,1 cent pour le contentieux)

ROE (Return on equity) : compare le résultat net aux fonds propres. Indicateur de rentabilité. (Pour chaque euro de fonds propres, le groupe génère 3,91 cents de résultat net)

ROA (Return on Assets) : compare le bénéfice net au total des actifs. Indicateur de rentabilité. (Pour chaque euro du total du bilan, le groupe réalise 0,2 cent de bénéfice net)

Tier 1 : compare les fonds propres de base aux actifs pondérés en fonction des risques dans le bilan. Indicateur de solvabilité. (Pour chaque euro de risque au bilan, le groupe dispose de 21,72 cents de fonds propres de base pour la couverture)

Vision de l'avenir

Une dimension permettant de fonctionner de manière plus rentable

Le vendredi 25 octobre 2019, Crelan et le Groupe AXA ont annoncé un partenariat ambitieux. Crelan acquerra AXA Banque, la branche bancaire belge de ce groupe international. Crelan transférera également sa filiale Crelan Insurance à AXA Belgium, la branche assurance belge du Groupe AXA et leader du marché de l'assurance non-vie. Les deux parties ont également convenu que les agences bancaires de Crelan proposeront à partir du 1er janvier 2021 des assurances non-vie d'AXA.

Les régulateurs concernés - la Banque Nationale de Belgique, la Banque de France et la Banque Centrale Européenne - évaluent actuellement cet accord. Ce n'est qu'après leur approbation que l'accord pourra entrer en vigueur.

Après cette autorisation, Crelan et AXA Banque pourront s'engager dans un avenir commun. Dans un premier temps, les deux marques resteront côte à côte, mais l'intention est de procéder à une fusion juridique et opérationnelle complète dans un délai de plus ou moins deux ans après le closing effectif (entrée en vigueur) de l'accord. Toutes les activités se poursuivront ensuite sous le logo Crelan.



Philippe Voisin:
"L'acquisition d'AXA Banque est une décision stratégique majeure, mais réaliste. Ensemble, nous serons plus forts."

Tout au long de l'année 2020, Crelan et les régulateurs ont entretenu des contacts fréquents. Crelan a également pris différentes mesures pour préparer ce projet, notamment en introduisant une nouvelle structure de gouvernance, en renforçant son capital Tier 2 et en dressant la carte de son futur paysage informatique et de la planification de la migration et de l'intégration. La BNB et la BCE sont évidemment aussi désireuses de connaître l'impact du coronavirus et Crelan fournira des informations supplémentaires à cet égard également sur base des résultats annuels de 2020.

Philippe Voisin, CEO de Crelan, considère cet accord comme un geste stratégique majeur, mais réaliste face aux défis du secteur bancaire.

"Avec la fusion d'AXA Banque et de Crelan, nous doublerons notre taille. Nous serons la cinquième plus grande banque de Belgique. Ainsi, le Groupe Crelan gérera plus de 40 mia EUR de dépôts et plus de 40 mia EUR de crédits. Ce n'est pas le chiffre cinq qui est important, mais le fait que nous grandissions ensemble et que nous puissions partager nos connaissances. En raison de la persistance de taux d'intérêt bas, les marges d'intérêt des banques sont sous pression depuis un certain



"Merci à Crelan pour le paquet de masques buccaux réutilisables pour nous et les membres de notre famille. Il est également agréable que cette commande soutienne l'entreprise cambodgienne Pactics et son engagement pour le bien-être de ses collaborateurs."

L'agence Troonbeeckx & Verwimp à Wiekevorst montre son 'girlpower' lors de la Journée internationale de la Femme

temps déjà. En outre, la numérisation et le renforcement de la réglementation et des exigences en matière de capitaux nécessitent des investissements supplémentaires de la part des banques. Grâce à la fusion, nous serons en mesure de réaliser ces investissements pour deux fois plus de clients à l'avenir et donc de les rentabiliser plus facilement. L'évolution du coronavirus et son impact à grande échelle sur les activités économiques dans le monde entier renforcent encore notre conviction de l'utilité de ce projet."

Une offre complète en matière de banque et d'assurance

En cédant Crelan Insurance à AXA Belgium, Crelan concentrera pleinement son savoir-faire sur les produits bancaires. Cette offre sera complétée par des produits d'assurance et de placement de partenaires renommés tels qu'AXA Belgium pour l'assurance non-vie et les assurances liées au crédit, Allianz pour l'assurance-vie et Econopolis, Amundi et AXA IM pour les placements. Cette offre complète offre aux clients de la banque - ménages, entrepreneurs, PME et agriculteurs et horticulteurs - la possibilité de profiter d'une offre financière complète et donne à Crelan la possibilité de percevoir des commissions. En prévision de la conclusion de l'accord avec le Groupe AXA, AXA Belgium et Crelan ont déjà conclu un accord de distribution temporaire qui permettra

aux succursales de Crelan d'offrir la gamme complète des assurances non-vie d'AXA à partir du 1er janvier 2021.

L'accent sur le client

Le fait que nous devenions une grande banque ne signifie pas que nous allons perdre la solide relation de confiance que nous entretenons avec nos clients. Au contraire, le client reste au centre de nos décisions et de notre modus operandi. Nous voulons cibler encore plus nos conseils aux moments clés de la vie du client, tels que devenir adulte, fonder une famille, acquérir une voiture et une maison, épargner pour plus tard... À cette fin, nous adaptions non seulement notre offre, mais aussi notre structure commerciale entièrement à cette approche.

L'accent sur la proximité

La qualité et la convivialité des canaux numériques sont importantes pour nous afin que le client puisse effectuer les transactions où et quand il le souhaite. Mais nous sommes également convaincus que les chatbots ne pourront jamais remplacer les conseils d'une personne physique. Notre future banque continuera donc à avoir de la place pour un large réseau d'agents bancaires indépendants établis localement où les clients pourront obtenir des conseils professionnels.



“Grâce à nos agents bancaires indépendants qui connaissent parfaitement le marché local, nous avons toujours pu entretenir une véritable relation personnelle avec nos clients. Nos clients savent qu’ils peuvent toujours s’adresser à l’équipe de leur agence locale pour obtenir des conseils et de l’aide. Nous établissons des relations avec nos clients sur le long terme. Ce seuil bas et notre image conviviale sont notre marque de fabrique, aujourd’hui et demain.”

Jean-Pierre Dubois
Président du Conseil d’Administration de CrelanCo SC

Des agences spécialisées, les agences dites labellisées, seront également chargées de fournir des services sur mesure aux clients professionnels et aux secteurs agricole et horticole.

Une approche omnicanale

Notre réseau d’agences, nos canaux numériques et un centre d’assistance à la clientèle interagiront et échangeront à l’avenir des informations de manière optimale afin de pouvoir offrir à nos clients une expérience maximale.

Jean-Pierre Dubois, le Président du Conseil d’Administration de CrelanCo, insiste sur le fait que même après l’acquisition d’AXA Banque, Crelan restera très proche de ses clients et conservera son caractère familial.

Une approche coopérative

La pensée coopérative fait partie de notre ADN passé, présent et futur. Nous continuerons à la traduire en une approche durable qui tienne compte

de nos actionnaires coopérateurs et de la société. Nous continuerons à travailler avec nos actionnaires coopérateurs pour créer une véritable communauté grâce à des avantages ludiques, et nous continuerons à soutenir les projets socialement pertinents introduits par des actionnaires coopérateurs via la Crelan Foundation. À l’avenir, les clients d’AXA Banque pourront également devenir actionnaires coopérateurs de Crelan, s’ils le souhaitent.

Élargir les synergies au sein du Groupe

À l’avenir, nous pourrions également étendre les synergies existantes avec notre filiale Europabank, telles que leur gamme de solutions de paiement, au réseau d’agences d’AXA Banque.

Grâce à cette stratégie, Crelan vise à répondre aux nombreux défis auxquels le secteur bancaire est confronté.



“Alors que les revenus sont sous pression et que les investissements pour la réglementation et la numérisation augmentent, les banques doivent se réinventer et s’armer pour l’avenir. Avec la reprise d’AXA Banque, nous renforçons le Groupe Crelan et les collaborateurs de Crelan et d’AXA Banque peuvent travailler ensemble pour façonner l’avenir de la nouvelle banque fusionnée. En unissant nos forces et notre savoir-faire, nous voulons offrir aux clients des deux banques un service encore plus complet grâce à une gamme de produits étendue, à des canaux numériques performants et aux conseils de nos agents locaux.”

Luc Versele
Président du Conseil d’Administration de Crelan SA

Rapport de gestion consolidé

du Groupe Crelan, exercice 2020

01

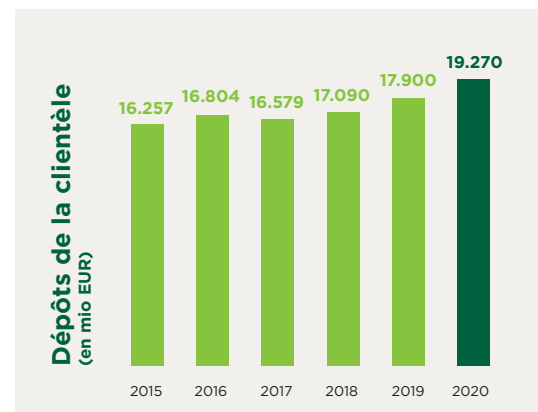
Résultats et synergies au sein du Groupe

Résultats de Crelan SA

Actionnaires coopérateurs et clients

Au 31 décembre 2020, Crelan pouvait compter sur la confiance de 275.015 actionnaires coopérateurs et 759.250 clients.

Encours des dépôts de la clientèle



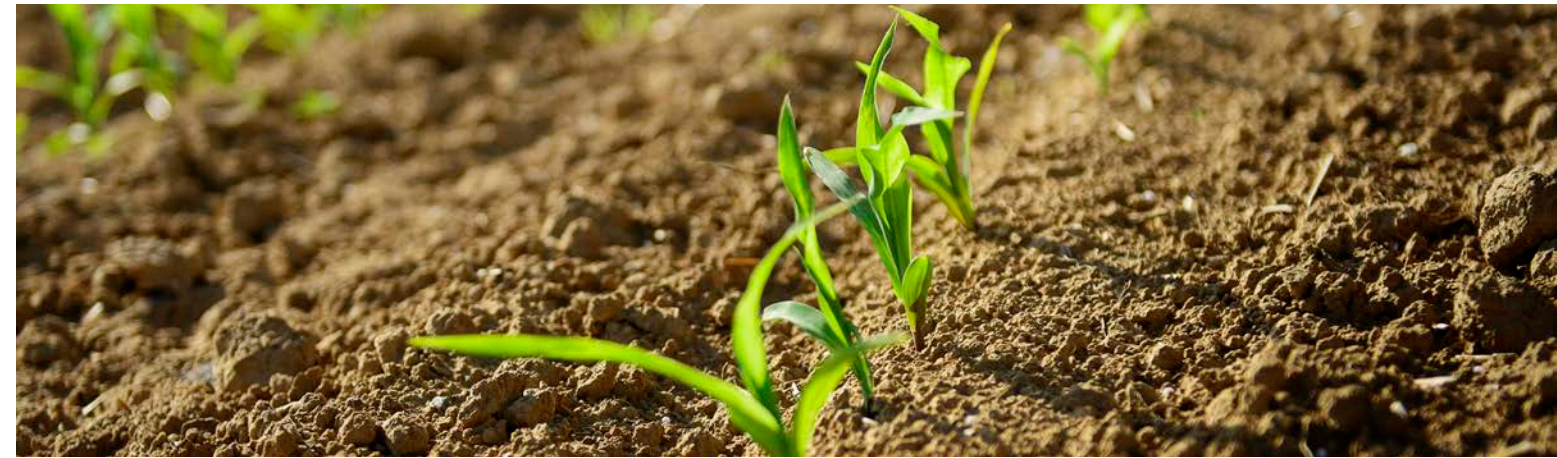
Les dépôts de la clientèle s'élevaient à 19,27 mia EUR à la fin de 2020. Ils ont augmenté de 7,6%

par rapport à l'année précédente. Malgré la persistance de taux d'intérêt bas, les dépôts continuent donc d'augmenter.

Si nous examinons en détail l'évolution des dépôts de la clientèle, nous constatons une nouvelle augmentation des volumes sur les comptes à vue. Fin 2020, les dépôts s'élevaient à 4,43 mia EUR, soit une augmentation de 21,5% par rapport à 2019.

Les taux d'intérêt bas du marché font que les fonds restent plus longtemps sur le compte à vue et que les clients ne les transfèrent pas aussi fréquemment vers le compte d'épargne. En outre, cette augmentation s'explique par la croissance du nombre de comptes à vue (+11%) et d'autres facteurs tels que le changement des habitudes de consommation dû au coronavirus.

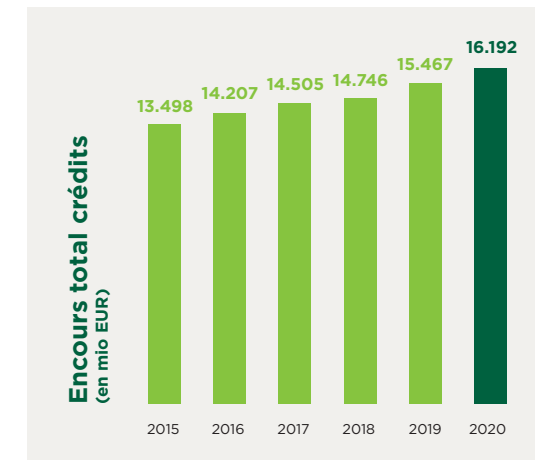
Les encours des comptes d'épargne réglementés augmentent également de manière significative par rapport à 2019. De 12,28 mia EUR à la fin de 2019 à 13,13 mia EUR à la fin de 2020, soit une augmentation de 847 mio EUR (+6,9%). Pour les comptes d'épargne Crelan Business, la tendance à la hausse est encore plus prononcée avec 18,9%. Les dépôts sur ceux-ci ont évolué de 596 mio EUR



à la fin de 2019 à 709 mio EUR à la fin de 2020.

Conformément aux attentes, le portefeuille bons de caisse, des dépôts à terme et des certificats subordonnés continue de diminuer. Fin 2020, l'encours s'élevait à 934 mio EUR, soit 385 mio EUR de moins qu'en 2019 (-29,2%). Les faibles taux d'intérêt du marché découragent les clients de bloquer leurs dépôts pendant des années dans ces produits.

Encours crédits

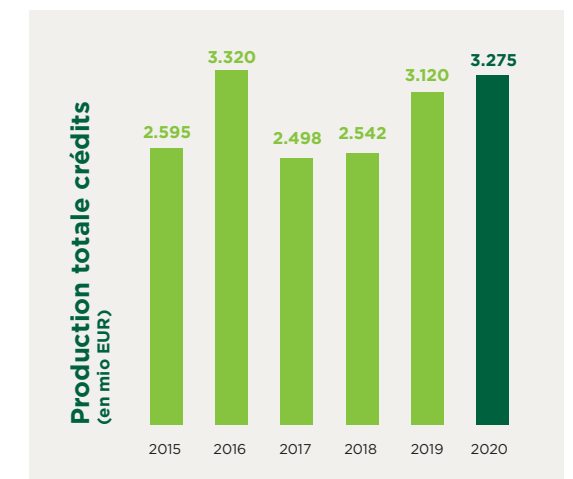


En 2019, l'encours total crédits a augmenté de pas moins de 4,69% par rapport à l'année précédente, pour atteindre 16,19 mia EUR.

L'encours crédits logement s'est élevé à 11,68 mia EUR, soit une augmentation de 5,2%. L'encours des crédits aux indépendants et aux petites et

moyennes entreprises ont augmenté de 6,8% par rapport à 2019. L'encours des crédits aux agriculteurs a diminué légèrement de 0,3%.

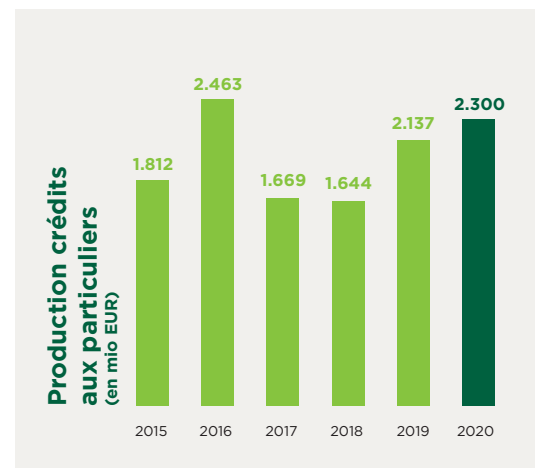
Production de crédit



En 2020, la production totale de crédit, hors financements internes, a dépassé 3,2 mia EUR, ce qui nous rapproche de l'année record de 2016 et nous fait progresser de 5% par rapport à 2019. C'est un résultat particulièrement bon compte tenu de la crise du coronavirus, de la pression sur le marché du crédit et de la concurrence féroce entre les banques belges.

La production élevée de crédits en 2016 peut s'expliquer par les nombreuses opérations de refinancement externe qui ont affecté la production cette année-là.

Crédits aux particuliers

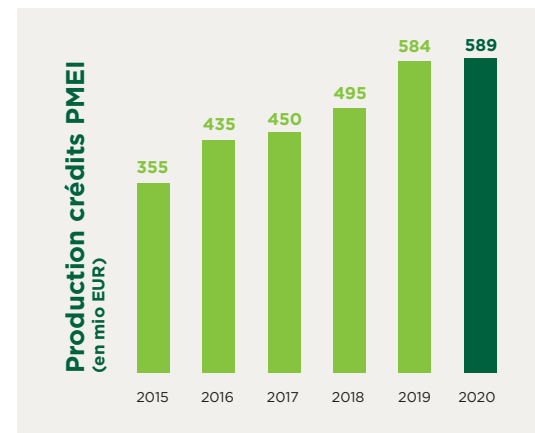


En ce qui concerne les crédits aux particuliers, nous avons atteint en 2020 une production supérieure de 7,6% à celle de 2019. La raison de cette augmentation est due à la production de crédits logement, où nous avons réalisé pas moins de 8,9% de plus en 2020 qu'en 2019.

En ce qui concerne plus particulièrement la production de prêts à tempérament, nous constatons une légère diminution de 3,8 % par rapport à 2019. Malgré l'impact de la crise du coronavirus, avec notamment la fermeture temporaire des magasins et des garages, nous obtenons également un bon résultat dans les prêts à tempérament en 2020.

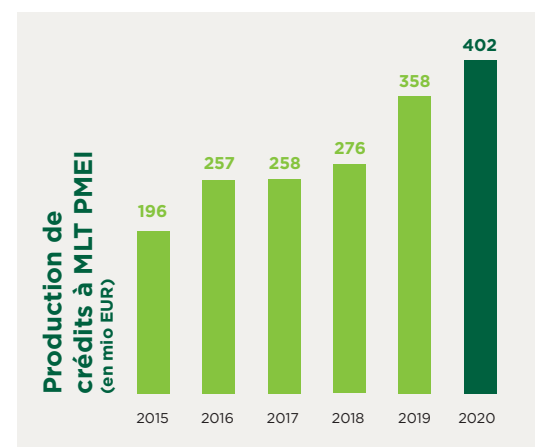
Crédits aux professionnels

> Crédits aux PME et aux Indépendants

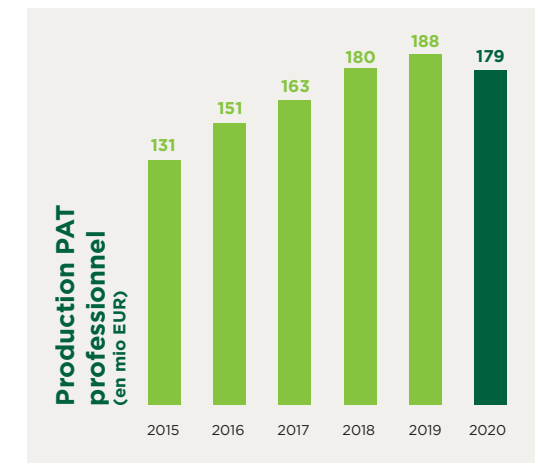


Avec 589 mio EUR, la production totale de crédits au segment des PME et des indépendants (PMEI) correspond au niveau de 2019, année au cours de laquelle nous avons enregistré une augmentation significative.

Cependant, lorsque l'on examine en détail les crédits à moyen et long terme (MLT) et les prêts à tempérament (PAT), on constate des différences majeures.

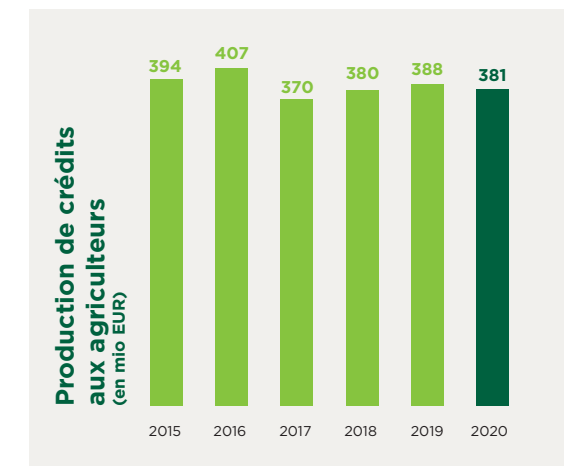


En raison de la stratégie de profilage de la banque dans le domaine des crédits d'investissement (MLT), la production a augmenté de façon continue depuis 2015. L'augmentation en 2020 était de 12,3% et ce malgré la crise sanitaire.

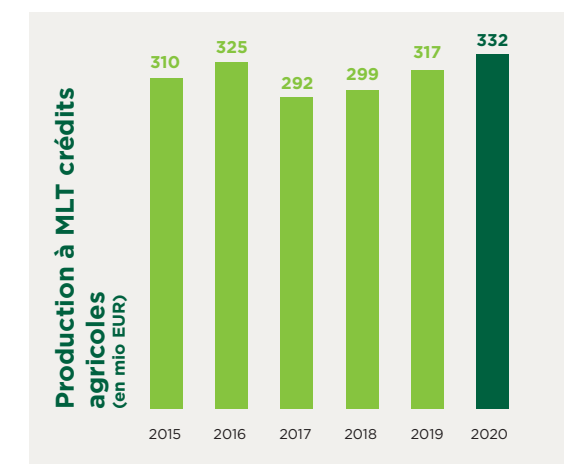


Le coronavirus a eu un impact négatif sur les investissements à plus petite échelle tels que les voitures et le matériel. Tout comme dans le secteur privé, la production de PAT sur le marché professionnel est en baisse d'une part, parce qu'un certain nombre d'investissements ont probablement été différés et d'autre part en raison des fermetures temporaires de magasins et de garages.

Crédits aux agriculteurs



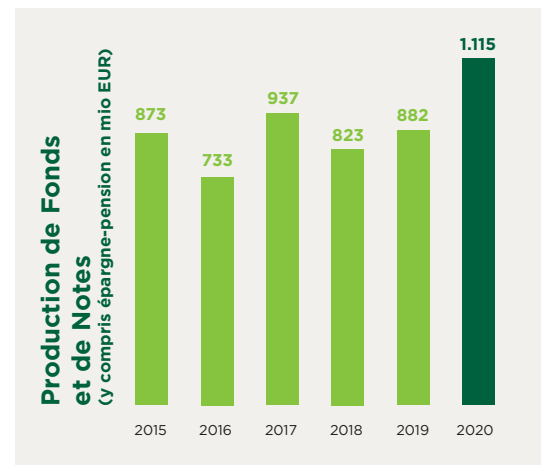
Dans le segment agricole et horticole, on observe une légère baisse du total des crédits, là encore principalement due à une diminution des crédits à court terme (PAT).





La production de crédits d'investissement (MLT) a ici également enregistré une augmentation de 4,6% par rapport à 2019.

Production de fonds et de Notes



La production totale de fonds (y compris l'épargne-pension) et de Notes structurés a augmenté de 24,4% par rapport à 2019. Nous obtenons ainsi le meilleur résultat jamais obtenu et Crelan le doit principalement à la très forte production de fonds (hors gestion discrétionnaire). C'est 44,2% de plus qu'en 2020. Les fonds profilés Crelan Invest Balanced, Conservative et Dynamic représentent ensemble un quart de la production nette.

> Résultats financiers

Malgré l'impact de la crise du coronavirus, le Groupe Crelan réussit à maintenir son bénéfice

brut d'exploitation au niveau de 2019 : avec un chiffre de 68,62 mio EUR, nous avons enregistré une baisse d'à peine 0,26 mio EUR, soit 0,37%. Ce résultat stable est dû à la forte croissance des activités liées aux revenus fee (+6,87 mio EUR) et à la réduction des frais administratifs (7,41 mio EUR). Ces deux évolutions ont compensé la diminution du résultat d'intérêts (-7,28 mio EUR) et l'augmentation des commissions payées (+4,13 mio EUR).

Le bénéfice net du Groupe Crelan pour l'exercice 2020 diminue de 20,89 mio EUR pour atteindre 49,41 mio EUR. La raison de cette diminution réside principalement dans les provisions supplémentaires que Crelan a constituées pour le portefeuille de crédit dans le contexte de la crise du coronavirus et dans l'augmentation nette du coût du risque qui en a résulté (+18,97 mio EUR). Les mesures prises par le gouvernement et le secteur bancaire pour accorder des reports de paiement pour les crédits aux particuliers et aux entreprises financièrement touchées par le coronavirus ont également entraîné une charge supplémentaire de 3,13 mio EUR sur le résultat. Les impôts sont en recul de 1,46 mio EUR par rapport à 2019.

Le ratio coûts/revenus (CIR) passe de 73,59% à 73,36% (hors coûts uniques pour le projet d'acquisition et de fusion prévu).

Le rendement des fonds propres (ROE) tombe de 6,02% à 3,91% à la fin de 2020. Cela est presque entièrement dû aux provisions plus élevées dans le contexte de la crise du coronavirus.



Résultats de Crelan Insurance

Crelan Insurance offre des produits d'assurance-vie liés aux crédits du réseau de distribution du Groupe Crelan. Il s'agit d'assurances solde restant dû, d'assurances solde de financement et d'assurances décès temporaires à capital constant.

Résultats de production

En 2020, Crelan Insurance a de nouveau réalisé de forts volumes, liés à la production accrue de crédits logement par les agences Crelan. L'assureur a donc clôturé l'exercice avec un bon résultat.

En 2020, 14.002 assurances de solde restant dû et 5.843 assurances de solde de financement ont été souscrites. Les agences de Crelan ont souscrit 2.314 assurances solde de financement et les agences d'Europabank 3.529.

La collecte de primes est passée de 31,93 mio EUR en 2019 à 33,25 mio EUR à la fin de 2020.

Résultats financiers

Crelan Insurance a clôturé l'année 2020 avec un résultat positif (Be Gaap) de 6,21 mio EUR.



Résultats d'Europabank

Résultats de production

La production totale de crédits pour 2020 est de 373,0 mio EUR. Cela représente une diminution de 87 mio EUR par rapport à la production record de 2019. La production apportée par les agences de Crelan a également diminué, passant de 46,2 mio EUR en 2019 à 39,2 mio EUR en 2020.

Malgré la baisse de la production, l'encours total des crédits a tout de même augmenté de 2,9%.

En revanche, les dépôts ont augmenté de 107,5 mio EUR, en augmentation de 8,1% par rapport à 2019.

Le confinement et la fermeture des magasins et des restaurants ont eu un impact évident sur les transactions par carte. Le chiffre d'affaires des transactions par carte a diminué de 19,9%. Les revenus de l'activité cartes ont atteint un peu plus de 2 mia EUR, contre plus de 2,5 mia EUR en 2019.



Résultats financiers

Le résultat d'Europabank SA (après la fusion avec eb-lease) a souffert d'une part à cause du coronavirus, mais a également été influencé positivement par le résultat de la fusion, de sorte que globalement Europabank a encore obtenu un excellent résultat. Europabank termine l'année 2020 avec un résultat de 27,5 mio EUR en IFRS (et 25,1 mio EUR en Be Gaap), compte tenu de l'ajout du résultat de la fusion de 7,5 mio EUR.

Le ratio coût/revenu pour 2020 a encore diminué et s'élève à 48,3% contre 52,6% en 2019, ce qui démontre que la banque dispose d'une structure performante et solide.

Fonctionnement opérationnel

Europabank compte 47 agences. L'effectif du personnel a légèrement augmenté de 0,6%. Fin 2020, Europabank employait 357 personnes (186 dans les agences et 171 au siège social) contre 355 en 2019.

Année après année, Europabank continue de mettre l'accent sur l'innovation et les nouvelles technologies.

En 2020, la banque a encore étendu les fonctionnalités d'eb-online, sa plateforme bancaire en ligne. Entre autres choses, les clients peuvent mettre à jour leurs données d'identité en ligne et se connecter via Itsme. Cela permet d'améliorer le service aux clients.

En 2020, Europabank a réalisé la première phase pour la signature numérique de documents. Les documents nécessaires à l'ouverture d'un compte peuvent désormais être signés numériquement avec l'eID. Les documents internes et externes avec des tiers sont désormais également signés numériquement à l'aide de l'eID ou d'Itsme.

La banque a lancé un projet pilote dans les agences, dans le cadre duquel les clients peuvent choisir de signer certains documents soit physiquement, soit numériquement. Après la signature numérique, ces clients reçoivent immédiatement les documents par courrier électronique. À l'avenir, ces documents seront également disponibles pour consultation en ligne. Le projet sera poursuivi en 2021.

En outre, les clients peuvent mettre à jour leurs données d'identité via l'eID et Itsme depuis septembre 2020.

Dans le cadre de PSD2 (Payment Services Directive 2), Europabank examine les possibilités d'agir en tant que TPP (Third Party Provider) elle-même. Une nouvelle fonction pour l'ajout dans eb-online de comptes à vue détenus par les clients dans d'autres banques belges a été ouverte aux membres du personnel dans une phase pilote. Europabank a également développé un flux générique pour l'initiation des paiements pour initier des paiements d'autres institutions financières. À cette fin, Europabank prévoit d'autres développements tels que l'intégration dans eb-online et le module de paiement électronique pour les commerçants.

L'application des différentes chartes Febelfin sur l'octroi de reports de paiement suite au coronavirus a également eu un impact sur le fonctionnement des succursales et du siège. Grâce aux investissements nécessaires, les différentes chartes Febelfin ont pu être traitées et contrôlées de manière entièrement automatique, ce qui a eu un impact positif sur le service fourni aux clients. Europabank a ainsi répondu aux demandes de report de paiement de plus de 3.000 clients suite au coronavirus.

Synergies

Les synergies commerciales, réalisées entre les différentes entités du Groupe Crelan, ont été poursuivies.

Les agences Crelan et Europabank peuvent s'adresser mutuellement leurs clients dans le domaine du leasing et des crédits logement s'il apparaît que l'offre du partenaire est mieux adaptée aux besoins et au profil du client.



**“Maman,
je veux aussi.”**

Lucie, fille de Laurie N’Kita
conseiller recrutement et sélection

Pour un job chez Crelan, c’est
encore un peu tôt, Lucie !
Et attention que nos chiffres soient
toujours corrects.

Europabank centralise également les opérations de paiement domestiques pour le Groupe, tandis que les agences de Crelan font la promotion des solutions de paiement par terminal ou en ligne proposées par Europabank aux clients professionnels. Ils mettent ces clients en contact avec une agence Europabank concernée.

Depuis 2007, Crelan Insurance commercialise ses produits financiers d'assurance (assurance solde restant dû et assurance solde de financement) par l'intermédiaire du réseau d'agents de Crelan. L'assurance solde de financement est également commercialisée par les agences d'Europabank.

Dans le cadre d'une politique financière de groupe, toutes les entités du Groupe Crelan sous-traitent le front-office de la gestion de leur portefeuille financier à Crelan.

Bilan et compte de résultat

Données comptables consolidées en IFRS

Règles d'évaluation

La norme comptable internationale 32 (IAS32) établit les principes qui déterminent d'une part, si un instrument financier émis doit être traité comme une dette ou comme des capitaux propres et d'autre part, déterminent la compensation d'actifs et de passifs financiers.

La directive IAS32.42 stipule que le montant net ne doit être comptabilisé au bilan que si l'entité:

- dispose actuellement d'un droit juridiquement exécutoire de compenser les montants repris. Crelan doit donc avoir un droit juridiquement exécutoire à cette compensation. Cela signifie que le droit de compensation:
 - > ne doit pas dépendre d'un événement futur;
 - > doit être juridiquement exécutoire dans chacune des circonstances suivantes:
 - pendant le déroulement normal de la transaction;

- en cas de non-paiement;
- en cas d'insolvabilité ou de faillite de l'entité et de toutes les contreparties.

- l'intention soit de régler la dette sur une base nette, soit de réaliser l'actif et de régler le passif simultanément (IAS32.48). Crelan doit donc avoir l'intention soit d'exercer sur une base nette, soit de vendre l'actif et le passif en même temps.

Nos accords avec la London Clearing House (LCH) répondent aux critères de la norme IAS32 pour compenser les actifs et passifs financiers entre eux.

Depuis 2020, Crelan applique ce principe de compensation, ce qui entraîne les effets suivants au 31 décembre 2020.



	Actif		Passif
Actifs financiers détenus à des fins de trading	-19	Passifs financiers détenus à des fins de trading	19
Dérivés, comptabilité de couverture	-17	Dérivés, comptabilité de couverture	727
Prêts et créances	-710		
	-746		746

Bilan consolidé

Les tableaux ci-dessous présentent l'évolution des principaux éléments des actifs et passifs consolidés et des fonds propres consolidés entre 2019 et 2020.

> Actifs

En ce qui concerne la composition du **bilan à l'actif**, les actifs financiers restent évalués au coût amorti. Avec 82,4%, ils demeurent la principale composante de l'actif. La trésorerie et les comptes à vue auprès des banques centrales constituent la deuxième composante la plus importante avec 13,6%.

Le total bilantaire a augmenté, dans le courant de 2020 de 1,224 mia EUR. À l'actif, c'est la rubrique 'trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales' qui enregistre la plus forte progression, avec 1,237 mia EUR. Cette progression est due

d'une part au flux de fonds au passif du bilan et des titres de créance du bilan, qui ne peuvent pas intégralement être convertis en crédits, ou en hors-bilan.

La rubrique des prêts et créances à la clientèle, hors compensation des opérations de couverture, enregistre une forte augmentation de 833 mio EUR. En 2020, la production de crédits s'est élevée à 3,7 mia EUR, dont la majorité a été accordée dans le segment des particuliers.

Depuis 2019, Crelan rapporte tous les postes de l'actif de sa filiale Crelan Insurance sous une nouvelle ligne "Actifs détenus en vue de la vente et activités abandonnées", puisque cette entreprise sera vendue en 2021 à l'assureur AXA Belgium. Cette vente s'inscrit dans le cadre de l'accord global avec le Groupe AXA sur l'achat d'AXA Banque par Crelan.

ACTIFS

(EN MIO EUR)

	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales	3.114	1.877	1.237	65,9%
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	0	23	-23	-99,8%
Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat	7	7	0	-2,5%
Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des résultats non réalisés (FVOCI)	10	9	1	11,1%
Actifs financiers évalués au coût amorti	18.808	18.870	-62	-0,3%
Prêts et créances (y compris les contrats de location financement) aux banques	124	114	10	8,8%
Prêts et créances (y compris les contrats de location financement) aux clients	17.684	17.561	123	0,7%
Titres de créance	1.001	1.195	-194	-16,3%
Dérivés, comptabilité de couverture	3	29	-26	-89,9%
Variation de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	694	599	95	15,9%
Immobilisations corporelles	35	35	0	1,4%
Goodwill et immobilisations incorporelles	36	33	3	9,3%
Actifs d'impôts	44	44	1	1,6%
Autres actifs	15	13	2	15,6%
Actifs détenus en vue de la vente et activités abandonnées	53	59	-6	-9,4%
Total Actifs	22.819	21.596	1.224	5,7%

> Passifs

Le **passif du bilan** est constitué à 99,0% de passifs évalués au coût amorti. La majeure partie de ce montant (93,3%) concerne les dépôts de la clientèle.

Les passifs financiers évalués au coût amorti ont augmenté de 1,840 mia EUR. D'une part, les dettes représentées par un titre et les engagements subordonnés (c'est-à-dire respectivement les bons de caisse et les obligations subordonnées) ont diminué de 325 mio EUR. Ce portefeuille est en baisse depuis un certain nombre d'années parce que les clients ne choisissent pas ces produits en raison des faibles taux d'intérêt du marché. De plus, Crelan ne dispose actuellement pas d'un programme d'émission d'obligations subordonnées.

D'autre part, les dépôts envers les établissements de crédit ont augmenté de 393 mio EUR suite à l'opération TLTRO pour 400 mio EUR et enfin les dépôts de la clientèle augmentent de 1,793 mia EUR. Le Groupe Crelan réussit à attirer des fonds supplémentaires du marché

Le poste "Dérivés, comptabilité de couverture" diminue fortement en 2020 (- 637 mio EUR) suite à une modification de présentation due au netting entre les instruments de hedging et les produits sous-jacents, voir évolution des "Prêts et créances (y compris les contrats de location financement

aux clients". Sans netting, le mouvement aurait été de +90 mio EUR.

Depuis l'exercice 2019, tout comme pour l'actif, une nouvelle ligne est apparue au passif "Passifs détenus en vue de la vente et activités abandonnées", reprenant l'ensemble des postes du passif de Crelan Insurance en raison de la vente prévue de cette filiale.

PASSIFS**(EN MIO EUR)**

	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	1	24	-23	-94,2%
Passifs financiers évalués au coût amorti	21.292	19.452	1.840	9,5%
Dépôts	20.419	18.234	2.185	12,0%
d'établissements de crédit	417	25	393	1597,6%
d'établissements autres que de crédit	20.002	18.209	1.793	9,8%
Titres de créance, y compris les obligations	683	907	-224	-24,7%
Passifs subordonnés	77	178	-101	-56,6%
Autres passifs financiers	113	133	-20	-15,2%
Dérivés, comptabilité de couverture	46	683	-637	-93,2%
Variation de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	9	9	0	5,6%
Provisions	17	21	-5	-22,1%
Passifs d'impôts	11	7	4	50,3%
Autres passifs	106	101	4	4,2%
Passifs détenus en vue de la vente et activités abandonnées	26	35	-9	-26,4%
Total Passifs	21.508	20.333	1.175	5,8%

> Fonds propres

Les mouvements des **fonds propres** concernent d'une part une augmentation de capital de 25 mio EUR suite à une bonne production des parts sociales en 2020. D'autre part, les réserves ont augmenté de 46 mio EUR suite à la mise en réserve du résultat de 2019, après l'affectation du dividende de 24,5 mio EUR aux coopérateurs.

Le ratio CAD passe de 21,85% à la fin de 2019 à 22,02% à la fin de 2020, tandis que le ratio TIER I passe de 21,03% à 21,72% sur la même période. Ces ratios de fonds propres sont parmi les meilleurs du marché belge.

FONDS PROPRES**(EN MIO EUR)**

	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Capital émis	897	872	25	2,8%
Capital libéré	897	872	25	2,8%
Capital appelé non libéré	0	0	0	0,0%
Agio	0	0	0	0,0%
Autres fonds propres	-1	0	-1	
Réserve de réévaluation: Variations de la juste valeur des instruments de dette évalués à la juste valeur par le biais de résultats non réalisés	2	2	0	0,2%
Réserve de réévaluation: gains et pertes actuariels sur les plans de pensions	-3	-2	-1	57,6%
Réserves (y compris les résultats non distribués)	367	321	46	14,3%
Résultat de l'exercice	49	70	-21	-29,7%
Intérêts minoritaires	0	0	0	0,0%
Total des capitaux propres	1.311	1.263	48	3,8%
Total des passifs et des fonds propres	22.819	21.596	1.224	5,7%

> Résultat consolidé

Puisque Crelan Insurance sera vendue en 2021 dans le cadre du dossier d'acquisition d'AXA Banque, nous avons transféré aussi bien en 2019 qu'en 2020 l'ensemble des pertes et profits de cette entité sur une ligne séparée nommée "Profits et pertes sur actifs non courants ou groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente" ce qui a pour conséquence que les chiffres de 2019 ne sont plus répartis comme ils l'étaient dans le rapport de 2019 mais le résultat total reste quant à lui inchangé.

Les produits d'intérêts ont baissé de 12,6 mio EUR en raison de la baisse continue des revenus du portefeuille de crédit liée à l'évolution à la baisse des taux. Les charges d'intérêts ont également diminué de 5,3 mio EUR en raison de la diminution du portefeuille de bons de caisse et des taux toujours fort bas. La somme des produits et des charges d'intérêts a ainsi diminué de 7,3 mio EUR.

Au sein du résultat d'intérêt, il y a aussi une diminution des charges liées aux opérations de couverture qui est due au fait que le Groupe n'a procédé à aucune soultte de swaps en 2020, contrairement à l'exercice précédent où un coût supplémentaire de 4,5 mio EUR avait été enregistré.

La ligne 'Gains et pertes réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat' se rapporte principalement en 2020 au produit de la vente de

titres (obligations) (1,0 mio EUR), mais également aux plus-values sur private equity et participations (0,2 mio EUR) et enfin à un revenu réalisé sur la vente des dossiers de crédits dénoncés (0,8 mio EUR). Tout ceci se traduit par un produit de 2,0 mio EUR en 2020, contre 4,8 mio EUR, en 2019.

Les revenus de commissions (activité de fee business) ont connu une augmentation de 6,9 mio EUR en 2020. Cette augmentation est principalement due d'une part, à une hausse des commissions sur valeurs mobilières (5,12 mio EUR) expliquée par le fait de l'évolution des marchés ayant provoquée une vague d'achats de la part nos clients et de là, à l'augmentation des commissions de gestion de portefeuille et de conseil en investissement de 3,09 mio EUR. D'autre part, Crelan a reçu 1,21 mio EUR de revenus supplémentaires de ses partenaires assureurs en raison de l'augmentation de la production. La baisse de 1,80 mio EUR des commissions sur les opérations de paiement a atténué l'augmentation des revenus des commissions et des rétributions. Cette diminution est due au confinement durant la pandémie de coronavirus.

Les commissions versées aux agents sont en augmentation par rapport à 2019 (4,1 mio EUR). Ce mouvement résulte du nouveau barème des commissions 2020 qui a entraîné une augmentation des commissions de production et de nouvelles commissions d'accroissement d'une part ainsi qu'une diminution des commissions d'encours, d'autre part.

ÉTAT DES RÉSULTATS RÉALISÉS ET NON-RÉALISÉS (EN MIO EUR)

ACTIVITÉS ORDINAIRES	31/12/20	31/12/19	Δ	%
Produits et charges financiers et opérationnels	312,2	316,7	-4,6	-1,4%
Produits d'intérêt	311,6	324,1	-12,6	-3,9%
Charges d'intérêt	-45,2	-50,5	5,3	-10,5%
Dividendes	0,6	1,2	-0,6	-47,5%
Produits d'honoraires et de commissions	110,6	103,7	6,9	6,6%
Charges d'honoraires et de commissions	-99,4	-95,3	-4,1	4,3%
Gains et pertes réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat (net)	2,0	4,8	-2,8	-58,4%
Gains et pertes sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction (net)	-1,3	-1,5	0,2	-10,8%
Gains et pertes sur actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat (nets)	0,0	0,5	-0,4	-96,8%
Ajustements de la juste valeur lors de la comptabilisation des opérations de couverture	5,6	-0,9	6,5	-752,5%
Écarts de change (net)	1,0	1,0	0,0	1,4%
Gains et pertes sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente (net)	0,4	0,0	0,4	-3243,7%
Autres produits opérationnels	26,4	29,7	-3,3	-11,1%
Autres produits opérationnels nets	-0,1	-0,2	0,0	-23,1%
Charges administratives	-212,0	-219,1	7,1	-3,2%
Dépenses de personnel	-90,8	-91,7	0,9	-1,0%
Dépenses générales et administratives	-121,2	-127,4	6,1	-4,8%
Contributions aux fonds de résolution et aux systèmes de garantie des dépôts	-17,8	-16,8	-1,0	5,8%
Amortissements	-10,6	-12,0	1,3	-11,1%
Immobilisations corporelles	-6,9	-8,0	1,1	-13,7%

Immobilisations incorporelles (autres que goodwill)	-3,7	-4,0	0,2	-5,7%
Modification pertes et profits, net	-3,1	0,0	-3,1	
Provisions	4,6	9,0	-4,4	-48,7%
Dépréciations	-17,7	1,2	-19,0	-1546,2%
Dépréciations sur actifs financiers non évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat	-17,7	1,2	-19,0	-1546,2%
Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des résultats non réalisés (FVOCI)	0,0	0,0	0,0	0,0%
Actifs financiers évalués au coût amorti	-17,7	1,2	-19,0	-1546,2%
Dépréciations sur immobilisations corporelles	0,0	0,0	0,0	0,0%
Goodwill négatif comptabilisé immédiatement en résultat	0,0	0,0	0,0	0,0%
Profits et pertes sur actifs non courants ou groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	6,3	5,0	1,3	24,8%
TOTAL DES PROFITS ET PERTES D'ACTIVITES ORDINAIRES POURSUIVIES, AVANT IMPÔTS	61,8	84,1	-22,4	-26,6%
Charges fiscales (impôt sur le résultat) associées au résultat des activités ordinaires	-12,3	-13,8	1,5	-10,6%
Impôts exigibles	-10,2	-11,7	1,5	-12,6%
Impôts différés	-2,1	-2,1	0,0	0,3%
PROFIT OU PERTE (NET)	49,4	70,3	-20,9	-29,7%

Les autres produits opérationnels diminuent par rapport à 2019, parce que, cette année-là, ce poste a enregistré des produits supplémentaires liés à l'application pour la première fois de l'IFRS16 (leasing).

> Charges administratives et amortissements

Par rapport à 2019, les charges administratives ont globalement diminué de 7,1 mio EUR. Les dépenses de personnel baissent par rapport à 2019 de 0,9 mio EUR. Les frais généraux et administratifs diminuent également par rapport à 2019 de 6,1 mio EUR, principalement en raison de la diminution des coûts liés au projet de reprise (1,7 mio EUR), la diminution de coûts marketing, paiements et autres liés à la pandémie du coronavirus (3,27 mio EUR), l'activation de coûts ICT pour 5,25 mio EUR en 2020. Ce dernier point contraste avec l'année 2019 où rien n'a été activé. La hausse des taxes bancaires (1,24 mio EUR) et les coûts supplémentaires liés à l'amélioration des systèmes IT et IT- security (3,02 mio EUR) ont engendré un mouvement contraire.

Alors que les amortissements avaient augmenté en 2019 en raison de la première application de la norme IFRS16 (leasing), cet effet s'est normalisé en 2020. En conséquence, les amortissements ont diminué de 1,3 mio EUR.

Depuis 2020, une nouvelle charge de 3,1 mio EUR apparaît sous la rubrique "Modification pertes et profits, net". Cela correspond aux intérêts non perçus pour les dossiers dont le paiement a été

différé pour des revenus inférieurs à 1.700 EUR.

Le coefficient d'exploitation ou CIR (Cost Income Ratio) – à l'exclusion des coûts uniques pour le projet d'acquisition et de fusion prévu – a baissé à 73,36%, en 2020, par rapport à 73,59%, fin 2019.

> Provisions et réductions de valeur

En ce qui concerne l'évolution des provisions elle est principalement le fruit de l'utilisation comptabilisée en 2020 des provisions pour la restructuration (siège et réseau) constituées en 2016,

En 2020, nous constatons que le climat économique suite à la pandémie du coronavirus a eu un impact négatif sur les corrections de valeur pour les prêts, conduisant à une forte hausse des provisions stage 1&2. Le "niveau de Stage" consiste en une classification des dossiers de crédit en fonction du risque qu'ils représentent, le Stage 1 représentant l'encours sain, le Stage 2 les crédits dont le risque a augmenté de manière significative depuis l'octroi et le Stage 3 les crédits en défaut.

En effet, les événements liés au coronavirus ont engendré toute une série de modifications des paramètres dans le cadre des calculs réalisés dans nos systèmes. Les reports de paiements octroyés aux entreprises ont eu un impact sur les ratings des dossiers crédits et donc ont provoqué un passage de ces derniers en stage 2. De plus cette crise a également eu des effets sur l'évolution des indicateurs macro-économiques tels que le PIB qui ont engendré un impact négatif sur le calcul des provisions.

En ce qui concerne le stage 3 (dossiers en pré-contentieux et en contentieux), globalement nous constatons une tendance positive mais moindre qu'en 2019. La reprise au niveau de l'actualisation des crédits dénoncés en stage 3 a également un impact positif sur les chiffres. Dans le passé, le coût de l'actualisation de ces crédits était fixé à 15% de la valeur recouvrable. Ce coût a maintenant été ramené à 8,39%, suite à l'évolution du portefeuille crédit pris en compte et à l'évolution des taux plus bas sur les marchés; en effet, un taux de réescompte plus faible entraîne également une baisse des coûts de réescompte.

Enfin, pour Europabank, nous avons une hausse globale des provisions pour un montant de 12,5 mio EUR.

Tous ces facteurs font que nous aboutissons à l'évolution suivante:

(en mio EUR)	2020	2019	Δ	%
Évolution stages 1&2	-16,9	1,1	-18,0	1636%
Évolution stage 3	11,7	7,8	3,9	50%
Europabank	-12,5	-7,7	-4,8	62%
Total Groupe	-17,7	1,2	-19,0	-1546%

> **Résultat global**

Le résultat avant impôt passe ainsi de 84,1 mio EUR à 61,8 mio EUR. Les 5 éléments suivants ont eu une grande importance:

- la diminution des revenus financiers et d'exploitation pour 4,6 mio EUR;
- la diminution des coûts administratifs pour 7,4 mio EUR;
- l'augmentation des coûts Modification pertes et profits, net pour 3,1 mio EUR;
- l'augmentation nette des provisions et dépréciations pour un montant de 23,4 mio EUR;
- l'augmentation du résultat de Crelan Insurance pour 1,3 mio EUR.

Les charges d'impôts ont fortement diminué de 1,5 mio EUR par rapport à 2020.

Le résultat net diminue ainsi de 70,3 mio EUR à 49,4 mio EUR, fin 2020.

Le rendement sur fonds propres s'élevait à 3,91%, fin 2020, par rapport à 6,02% un an plus tôt. Le rendement des actifs est passé de 0,33 % à la fin de 2019 à 0,22 % à la fin de 2020.



“Travailler à domicile me fait gagner beaucoup de temps. Pas d’embouteillages. Après le coronavirus, je ne retournerai au siège que pour les réunions et les concertations.”

Peter Vandereyt
conseiller senior marketing

> **Affectation du bénéfice des différentes entités du Groupe**

Le Conseil d'Administration de la SC CrelanCo proposera de verser un dividende de 3% aux coopérateurs pour un montant total de 26,2 mio EUR. Dans le contexte actuel des taux d'intérêt, ce dividende constitue une rémunération très attractive pour ce type de placement.

> **Événements importants survenus après la date du bilan**

La pandémie du coronavirus actuelle et les différentes mesures prises par les autorités pour faire face à cette pandémie peuvent encore avoir un impact sur les résultats et sur l'évaluation de certains

actifs et passifs, en 2021. Les conséquences possibles étaient déjà prévues en 2020, mais la situation reste extrêmement incertaine. Sur la base des faits actuellement connus, nous n'avons pas connaissance d'impacts financiers supplémentaires sur les chiffres de l'exercice 2020.

En dehors de cela, il n'y a pas d'autres événements à mentionner pour la période de rapport qui pourraient avoir un impact significatif sur les chiffres rapportés et qui sont survenus après la date du bilan et avant la date d'approbation des comptes annuels statutaires par le Conseil d'Administration (25 mars 2021).

Conseils d'Administration et Comités de Direction

Crelan SA

> Conseil d'Administration

Le 4 mai 2020, le Conseil d'Administration de la SA Crelan a accueilli deux nouveaux membres avec la nomination d'Anne Fievez au poste d'administrateur-directeur (CIO) et de Paul Malfeyt au poste d'administrateur-directeur (CFO).

Plus tard dans l'année, l'ensemble de la structure de gouvernance du groupe Crelan a également été fondamentalement remanié, ce qui a donné:

- une structure de groupe plus simple avec des responsabilités et des pouvoirs mieux définis entre la SA Crelan et la SC CrelanCo;
- le renforcement des Conseils d'Administration dans les mois à venir avec des administrateurs ayant accumulé des années d'expérience dans les domaines de la finance, d'ICT et des risques.

Cela a entraîné les changements supplémentaires suivants au 1er octobre 2020:

- La fin des mandats de Catherine Houssa en tant qu'administrateur indépendant et de René Bernaerdt, Ann Dieleman, Xavier Gellynck, Robert Joly et Clair Ysebaert en tant qu'administrateurs non exécutifs;
- La nomination de Paul Thysens en tant qu'administrateur indépendant.

La banque souhaite exprimer sa gratitude aux administrateurs dont les mandats ont pris fin pour leur engagement de longue date et leur contribution à la croissance du Groupe Crelan.

La nouvelle structure permettra au Groupe Crelan de répondre encore mieux à l'évolution rapide de la situation du marché et aux nouveaux développements et de répondre aux attentes des régulateurs dans ce domaine.



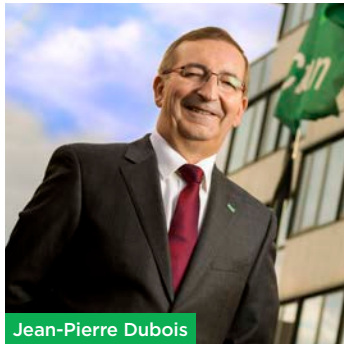
> Conseil d'Administration de la SA Crelan (31/12/2020)

PRÉSIDENT	
Luc Versele ⁽³⁾ ⁽⁴⁾	Nommé/renouvellement mandat: 25 juin 2020
VICE- PRÉSIDENT	
Jean-Pierre Dubois ⁽³⁾ ⁽⁴⁾	Nommé/renouvellement mandat: 25 juin 2020
ADMINISTRATEURS	
Jan Annaert ⁽²⁾ ⁽³⁾ administrateur indépendant	Nommé/renouvellement mandat: 19 janvier 2017
Joris Cnockaert	Nommé/renouvellement mandat: 5 juillet 2017
Alain Diéval ⁽¹⁾ ⁽²⁾	Nommé/renouvellement mandat: 18 juin 2015
Anne Fievez	Nommée/renouvellement mandat: 4 mai 2020
Jean-Paul Grégoire	Nommé/renouvellement mandat: 25 juin 2020
Paul Malfeyt	Nommé/renouvellement mandat: 4 mai 2020
Marianne Streel	Nommée/renouvellement mandat: 18 juin 2015
Paul Thysens ⁽¹⁾ ⁽²⁾ ⁽⁴⁾ administrateur indépendant	Nommé/renouvellement mandat: 1 octobre 2020
Hendrik Vandamme	Nommé/renouvellement mandat: 23 avril 2015
Agnes Van den Berge ⁽¹⁾ ⁽³⁾ ⁽⁴⁾ administrateur indépendant	Nommée/renouvellement mandat: 3 septembre 2017
Philippe Voisin	Nommé/renouvellement mandat: 27 avril 2017

(1) Membre du Comité d'Audit
(2) Membre du Comité des Risques
(3) Membre du Comité des Rémunérations
(4) Membre du Comité de Nomination



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

Le Conseil d'Administration de la SA Crelan s'est réuni dix fois en 2020.

Conformément à l'article 27 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et à la surveillance des établissements de crédit, un Comité des Rémunérations, un Comité des Risques, un Comité d'Audit et un Comité de Nomination soutiennent le Conseil d'Administration dans ses tâches.

La banque accorde beaucoup d'attention à ce que son Conseil d'Administration ait une composition équilibrée et une représentation adéquate de l'actionnaire coopérateur. C'est pourquoi un certain nombre de membres du Conseil d'Administration de la SC CrelanCo siègent également au Conseil d'Administration de la SA Crelan. Il s'agit, outre le président et le vice-président, des deux représentants des organisations agricoles et du conseiller externe, Alain Diéval.

Les trois administrateurs indépendants - Jan Annaert, Paul Thysens et Agnes Van den Berge - ont notamment pour tâche de garantir l'objectivité des décisions prises tant au sein du Conseil d'Administration que des comités dont ils sont membres. Ils contrôlent également le respect des règles en matière de gestion des risques, de conformité, d'éthique et de bonnes pratiques au sein de Crelan.

> La composition des comités au 31 décembre 2020

> Comité d'Audit

AGNES VAN DEN BERGE	Président - administrateur indépendant
ALAIN DIÉVAL*	Administrateur
PAUL THYSENS*	Administrateur indépendant

* à partir du 1er octobre 2020

Comme repris dans la Charte du Comité d'Audit de Groupe Crelan, les membres du comité d'audit sont en majorité indépendants au sens de l'article 7:87 du Code des sociétés et des associations. Les membres du Comité d'Audit disposent, tant de manière collective qu'individuelle, des compétences requises par la loi dans le domaine d'activités de la banque et en matière d'audit et de comptabilité.

La mission du Comité d'Audit consiste à assister le Conseil d'Administration dans sa mission de surveillance et de contrôle, notamment en ce qui concerne :

- Le suivi du processus d'élaboration de l'information financière ;
- Le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques de la banque ;

- Le suivi de l’audit interne et de ses activités ;
- Le suivi du contrôle légal des comptes annuels (consolidés), en ce compris le suivi des questions et recommandations formulées par le réviseur ;
- L’examen et le suivi de l’indépendance du réviseur, en particulier en ce qui concerne la fourniture de services complémentaires à la banque ou à une personne avec laquelle elle a un lien étroit.

Le Comité d’Audit s’est réuni cinq fois en 2020.

Il a, entre autres, examiné l’organisation du système de contrôle interne de la Banque et les activités de l’audit interne, de la gestion des risques, de l’inspection du réseau d’agents et de Compliance, ainsi que les activités de surveillance exercées au sein des Comités d’Audit des filiales.

En outre, cinq réunions conjointes des Comités d’Audit et des risques ont été organisées en 2020.

> **Comité des Risques**

JAN ANNAERT*	Président - administrateur indépendant
ALAIN DIÉVAL	Administrateur
PAUL THYSENS**	Administrateur indépendant

* président à partir du 1er octobre 2020
 ** à partir du 1er octobre 2020

Le Comité des Risques s’est réuni cinq fois en 2020.

> **Comité des Rémunérations**

JAN ANNAERT*	Président – administrateur indépendant
JEAN-PIERRE DUBOIS**	Administrateur
AGNES VAN DEN BERGE**	Administrateur indépendant
LUC VERSELE**	Administrateur

* président à partir du 1er octobre 2020
 ** à partir du 1er octobre 2020

Le Comité des Rémunérations s’est réuni trois fois en 2020.

> **Comité de Nomination**

LUC VERSELE	Président
JEAN-PIERRE DUBOIS	Administrateur
PAUL THYSENS*	Administrateur indépendant
AGNES VAN DEN BERGE	Administrateur indépendant

* à partir du 1er octobre 2020

Le Comité de Nomination s’est réuni trois fois en 2020.

Le Président du Conseil d’Administration et le Président du Comité de Direction peuvent être invités aux réunions des divers comités où ils ne siègent pas.

Conformément à l’article 62 § 2 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et conformément au règlement de la Banque Nationale en la matière, la Banque est tenue de rendre publiques les fonctions externes exercées hors du Groupe Crelan par ses administrateurs et dirigeants effectifs. La Banque répond à cette exigence par le biais d’une publication sur le

site internet de Crelan (www.crelan.be).

> **Composition du Conseil d’Administration de la SC CrelanCo**

Suite à la modification de la structure de gouvernance du Groupe Crelan, Benoît Bayenet a pris ses fonctions d’administrateur le 30 septembre 2020.

> **Conseil d’Administration de la SC CrelanCo (31/12/2020)**

PRÉSIDENT	
JEAN-PIERRE DUBOIS	Nommé/renouvellement mandat: 25 juin 2020
VICE-PRÉSIDENT	
LUC VERSELE	Nommé/renouvellement mandat: 27 avril 2017
BESTUURDERS	
BENOÎT BAYENET	Nommé/renouvellement mandat: 30 septembre 2020
RENÉ BERNAERDT	Nommé/renouvellement mandat: 5 novembre 2015
ANN DIELEMAN	Nommée/renouvellement mandat: 5 novembre 2015
XAVIER GELLYNCK	Nommé/renouvellement mandat: 26 avril 2018
ROBERT JOLY	Nommé/renouvellement mandat: 25 juin 2020
MARIANNE STREEL	Nommée/renouvellement mandat: 5 novembre 2015
HENDRIK VANDAMME	Nommé/renouvellement mandat: 28 avril 2016
CLAIR YSEBAERT	Nommé/renouvellement mandat: 25 juin 2020

Le Conseil d’Administration de la SC CrelanCo s’est réuni neuf fois en 2020.



Jean-Pierre Dubois



Luc Versele



Benoît Bayenet



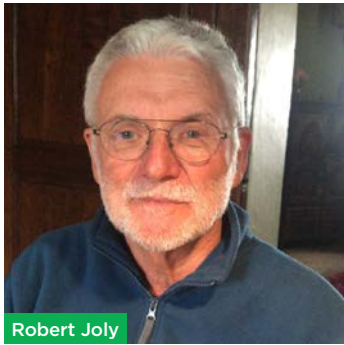
René Bernaerdt



Ann Dieleman



Xavier Gellynck



Robert Joly



Marianne Streel



Hendrik Vandamme



Clair Ysebaert



> Comité de Direction

Après la nomination d'Anne Fievez (CIO) et de Paul Malfeyt (CFO) le 4 mai 2020, le Comité de Direction était de nouveau complet, ce qui donnait l'organigramme suivant au 31 décembre 2020:

Philippe VOISIN CEO	Paul MALFEYT Administrateur- Directeur	Jean-Paul GRÉGOIRE Administrateur- Directeur	Joris CNOCKAERT Administrateur- Directeur	Anne FIEVEZ Administrateur- Directeur
Audit & Inspection Danny Wailly	Politique Financière Philip Tortelboom	Direction Commerciale Nord Stephan Leyssen	General Compliance Eugeen Dieltiens	Information Technology Wim Claeys
Secrétariat-Général & Corporate Communication Ortwin De Vliegheer	Reporting & Contrôle de gestion	Direction Commerciale Sud Philippe Sintobin	People & Talent Management Isabelle D'haeninck	
Integration Management Office Filip De Ville Isabelle D'haeninck Véronique Kislansky Kurt Volders		Politique Commerciale & Marketing Christian Steeno	Risk Management & Contrôle Permanent Wouter Van Houtte	
		Support Commercial & Front Office Applications Anouk Bongaerts	Compensation & Benefits Luc Dasnoy-Sumell	
		Crédits Patrick Vissers	Facilities & Procurement Luc Van de Voorde	
		Operations Jo Baetens		
		Crelan Insurance		

> Crelan Insurance

Depuis le 18 juin 2020, Paul Malfeyt siège au Conseil d'Administration de Crelan Insurance en tant qu'administrateur-directeur (CFO).

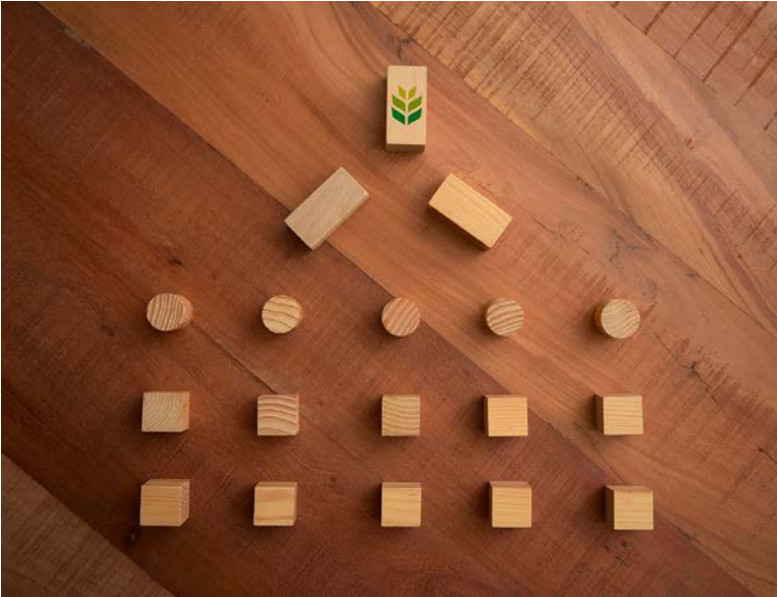
Composition du Conseil d'Administration de Crelan Insurance au 31 décembre 2020

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

Le Conseil d'Administration s'est réuni quatre fois en 2020.

> Composition du Comité de Direction de Crelan Insurance au 31 décembre 2020

Président	Jean-Paul Grégoire (CEO)
Membres	Joris Cnockaert (CRO)
	Paul Malfeyt (CFO)



> Europabank

Le Conseil d'Administration d'Europabank a également subi quelques remaniements:

- En novembre 2020, le Conseil a fait ses adieux à Luc de Wilde qui a pris sa retraite. Cédric Ryckaert assure sa succession. Le Conseil d'Administration tient à remercier Luc De Wilde pour sa précieuse contribution.
- La modification de la structure de gouvernance de la SA Crelan a entraîné, en décembre 2020, la fin des mandats de Philippe Voisin, Jean-Pierre Dubois et Hendrik Vandamme et la nomination de Xavier Gellynck, Jean-Paul Grégoire et Clair Ysebaert pour les remplacer.
- Joris Cnockaert a été nommé Président du Conseil d'Administration en décembre 2020.

Le Conseil d'Administration est donc composé de onze membres, dont cinq représentent l'actionnaire principal, Crelan SA, quatre sont membres du Comité de Direction et deux sont administrateurs indépendants.

Composition du Conseil d'Administration d'Europabank au 31 décembre 2020

Président	Joris Cnockaert
Administrateurs	Jan Annaert (administrateur indépendant)
	Gérald Bogaert (membre du Comité de Direction)
	Marc Claus (membre du Comité de Direction)
	Xavier Gellynck
	Jean-Paul Grégoire
	Cedric Ryckaert (membre du Comité de Direction)
	Agnes Van den Berge (administrateur indépendant)
	Rudi Vanlangendyck (président du Comité de Direction)
	Luc Versele
	Clair Ysebaert

Le Conseil d'Administration s'est réuni six fois en 2020.

Les comités d'audit et des rémunérations fonctionnent sous l'autorité du Conseil d'Administration.



La composition du Comité de Direction d'Europabank au 31 décembre 2020

Président	Rudi Vanlangendyck
Membres	Gérald Bogaert
	Marc Claus
	Cedric Ryckaert

Rapport du commissaire

L'Assemblée Générale Statutaire du 25 juin 2020 a décidé de reconduire la société de réviseurs d'entreprises EY en tant que commissaire aux comptes pour une période de 3 ans. EY est représentée par Jean-François Hubin.

EY contrôle donc les comptes consolidés du Groupe Crelan.

Modifications statutaires

Les statuts de la SC CrelanCo ont été modifiés pour la dernière fois le 30 janvier 2020, en raison du changement de forme juridique de la SCRL en SC (société coopérative) et de quelques autres modifications conformes au nouveau Code des sociétés et associations du 23 mars 2019.

Bonne gouvernance

Conformément à la Circulaire BNB_2011_09 du 20 décembre 2011 sur l'évaluation et le contrôle interne, les dirigeants effectifs de la Banque ont évalué son système de contrôle interne et la Banque a mis en place un contrôle permanent de deuxième et de troisième ligne.

Le Rapport des dirigeants effectifs en matière de jugement du contrôle interne et le Rapport des dirigeants effectifs en matière de jugement du contrôle interne sur les services et activités de placement sont basés, à partir de 2016, sur la cartographie détaillée des risques des processus de la Banque.

La Banque a transmis les Rapports susmentionnés, en janvier 2020, à la Banque Nationale de Belgique après que les Conseils d'Administration les aient approuvés.

Selon la Circulaire BNB_2018_28 / Orientations de l'ABE du 26 septembre 2017 sur la gouvernance (EBA/GL/2017), le Mémoire de Bonne Gouvernance doit être évalué annuellement pour sa conformité et doit être adapté en cas de changements significatifs affectant la structure politique et l'organisation de l'institution financière.

Le Conseil d'Administration du 17 décembre 2020 a approuvé la version modifiée du Mémoire de Bonne Gouvernance, qui a ensuite été transmis à la Banque Nationale de Belgique.

Politique de rémunération

Le Conseil d'Administration a délégué un certain nombre de membres à un Comité des Rémunérations afin de faire des recommandations au Conseil d'Administration. Les propositions du Comité comprennent la rémunération des administrateurs exécutifs et non exécutifs de la banque et de ses succursales, ainsi que la rémunération des personnes chargées des fonctions de contrôle indépendantes, sans préjudice des compétences de l'assemblée générale.

En formulant ses recommandations, le Comité des Rémunérations tient compte à la fois des intérêts à long terme des actionnaires, des investisseurs et des autres parties prenantes de la banque, ainsi que de l'intérêt général.

Le Comité des Rémunérations est constitué de manière à pouvoir exercer un jugement sain et indépendant sur la politique de rémunération et ses incitations en termes de gestion des risques, d'exigences de fonds propres et de liquidité.

La politique de rémunération a été approuvée par le Conseil d'Administration le 17 décembre 2020, sur avis du Comité des Rémunérations.

La rémunération des membres du Comité de Direction est composée d'une rémunération de base fixe et d'une composante variable. Pour la composante variable, le Conseil d'Administration, sur proposition du Comité des Rémunérations, propose annuellement un montant basé sur des

critères quantitatifs et qualitatifs. Cette composante variable ne peut dépasser 30% de la rémunération fixe de base, sauf exception spécifique accordée par le Conseil d'Administration sur proposition du Comité des Rémunérations.

Les indemnités de licenciement sont calculées sur la base de la rémunération de base, à l'exclusion de la composante variable, et sont limitées à un maximum de 18 mois de rémunération. En cas d'acquisition ou de fusion, cette rémunération peut être plus élevée. Si la rémunération est supérieure à 12 mois ou supérieure à 18 mois sur avis motivé du Comité des Rémunérations, l'assemblée générale doit donner son accord préalable.

Les administrateurs non exécutifs ont droit à une rémunération annuelle fixe, versée par mensualités. Cette rémunération couvre tous les frais, y compris les frais de déplacement, et son niveau dépend du rôle des administrateurs non exécutifs dans les différents comités spécialisés.

Les administrateurs non exécutifs ont décidé, dans le contexte de la crise du coronavirus, de réduire leur rémunération mensuelle de 10% pour la période allant de mai à décembre 2020. Crelan a utilisé cette somme pour acheter des masques buccaux réutilisables. Chaque collaborateur a reçu un paquet de dix masques buccaux pour lui et sa famille. L'achat au Cambodge était également lié à une initiative socialement durable, sur laquelle de plus amples informations sont disponibles dans le rapport de durabilité 2020 de Crelan.

La Banque a payé les rémunérations suivantes en 2020:

Total des rémunérations (mio EUR)	Rémunération	
	fixe	variable
Administrateurs de Crelan SA	2,85	0,23
Administrateurs du Groupe Crelan	4,22	0,51

Le Comité des Risques procède, chaque année, à des contrôles indépendants de la politique de rémunération et en rend compte au Conseil d'Administration. En outre, l'Audit Interne et Compliance veillent également annuellement à l'application correcte de cette politique de rémunération.

Évaluation de la gouvernance

Dans le cadre des obligations en matière de gouvernance pour les institutions financières, y compris les exigences 'fit & proper' pour les administrateurs, le Comité de Nomination a, conformément à l'article 31 §2 de la Loi du 25 avril 2014 relative au statut et à la surveillance des établissements de crédit, évalué la structure, de la taille, de la composition et des prestations du Conseil d'Administration et de ses comités.

Pour cet exercice d'évaluation, la Banque a fait appel à l'expertise indépendante de Deloitte. L'enquête était basée sur des questionnaires écrits

et des entretiens individuels et visait à:

- Définir les attentes des administrateurs quant au rôle et au fonctionnement du Conseil d'Administration et des comités;
- Inventorier les compétences et l'expertise des profils de gouvernance présents;
- Identifier les pratiques de gouvernance au sein du Conseil d'Administration;
- Suivre la mise en place des recommandations de l'évaluation précédente.

Sur la base des résultats de cet exercice, le Comité de Nomination a pu évaluer si toutes les connaissances, compétences, diversité et expérience sont présentes et équilibrées et a fait des recommandations au Conseil d'Administration concernant d'éventuels changements.

Bas, lui aussi, a besoin de temps en temps d'attention et d'une petite gâterie... Ou sa maman ?

Stine De Roeck
conseiller junior
Recrutement & Sélection



Crelan, une banque en évolution

Initiatives envers les clients

'Ensemble pour une autre banque'

Le slogan 'Ensemble pour une autre banque', qui résume avec force l'identité coopérative de la banque occupait, en 2020 également, une place centrale dans nos communications aux clients. Pour présenter ses produits et services, Crelan a utilisé divers canaux.

Ainsi, le site internet a de nouveau été utilisé intensivement pour la communication de notre marque et de nos produits. Cela s'est traduit par un accroissement significatif des investissements dans divers canaux de marketing et de communication numériques. Nous avons ainsi fait la promotion de notre offre de placement en automne. Après le succès de la campagne Wake Up de 2019, le thème, cette année, était 'Dormez sur vos deux oreilles. Nous veillons sur votre argent'. Par le biais de bulletins d'information, des blogs et des médias sociaux, la banque souligne l'importance de l'entretien de placement et des conseils judicieux.

Les messages numériques se sont également concentrés sur la notoriété et l'image. Crelan a



souvent utilisé des images et des messages ludiques sur les médias sociaux, donnant le rôle principal à des sportifs de renommée, sponsorisés par la banque. En 2020, la chaîne de télévision interne Crelan a encore été développée. Grâce à ce canal de publicité numérique dans les agences, nos agents informent les clients de tout ce qui se passe chez Crelan.

Dans les médias traditionnels, Crelan a communiqué au travers de campagnes radio sur les thèmes du logement et des placements. Les différents spots de ces campagnes ont mis en évidence la valeur ajoutée qu'offre le conseil personnel d'un agent Crelan lors de la prise d'une décision aussi importante par le client. Crelan est également toujours présente dans le paysage audiovisuel public flamand en tant que sponsor de plusieurs programmes à succès.

En Wallonie, la populaire Foire agricole de Libramont, à laquelle Crelan est toujours présente en tant que sponsor principal, n'a pas été organisée en 2020 en raison de la crise du coronavirus.

Une offre de produits élargie grâce à des partenariats

> Partenariats pour les assurances vie et non-vie

Depuis octobre 2018, les agents Crelan sont en mesure de proposer à leurs clients la gamme d'assurances vie large et qualitative d'Allianz. La banque et Allianz ont signé un accord de collaboration à cette fin.

En 2020, la production vie via les agences de Crelan a atteint près de 210 mio EUR, dont une petite part encore chez Fidea.

La collaboration avec Fidea pour les assurances vie et non-vie s'est achevée fin de 2020. Depuis janvier 2021, les agents de Crelan peuvent utiliser le très complet et efficace package d'assurances non-vie d'AXA Belgium.

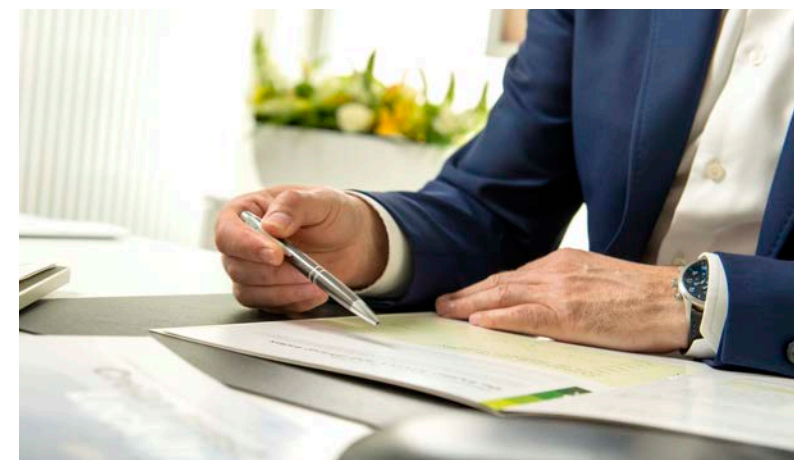
Grâce à ces accords de collaboration, Crelan peut offrir à ses clients, en plus de ses produits bancaires, une gamme complète d'assurances provenant de partenaires de renommée mondiale.

> Partenariats pour les placements bancaires

Crelan a également poursuivi sa collaboration avec Econopolis Wealth Management, la société de gestion de Geert Noels. Cette collaboration comprend à la fois les compartiments de la SICAV Crelan Fund, dont Econopolis Wealth Management gère le portefeuille d'investissement, et les compartiments de la SICAV de droit luxembourgeois EconoPolis Funds.

Crelan a également poursuivi son étroite collaboration avec Amundi. La banque commercialise une vaste sélection de fonds d'Amundi et de ses filiales.

Au sein de la SICAV Crelan Invest, dont Amundi est responsable de la gestion du portefeuille d'investissement, nos 3 fonds profilés (Conservative,





Balanced et Dynamic) ont atteint la barre de 400 mio EUR moins de trois ans après leur lancement. Ce sont des fonds qui investissent dans une vaste gamme d'actifs diversifiés et qui sont gérés selon une approche du risque en ligne avec les différents profils des investisseurs. Ils adhèrent également à une approche durable et éthique.

Dans le domaine des produits structurés, Crelan collabore avec un certain nombre de partenaires privilégiés: BNP Paribas, Crédit Suisse, Société Générale, Natixis, Goldman Sachs et CACIB.

En ce qui concerne l'épargne-pension fiscalisée, Crelan distribue trois fonds d'épargne-pension (Crelan Pension Sustainable Fund Stability, Balanced et Growth) qui agissent comme feeder des fonds d'épargne-pension de BNP Paribas. En novembre 2019, ce fonds avait reçu le label "Towards sustainability".

Un partenariat avec Crédit Agricole Luxembourg existe pour l'activité de Private Banking.

> De l'attention pour les placements durables

Pour les clients, la durabilité est de plus en plus importante, y compris pour les produits dans lesquels ils investissent. Le terme 'durabilité' pouvant souvent être interprété de différentes manières, la fédération faîtière des banques, Febelfin, a élaboré une norme de qualité pour les produits financiers durables. Les produits qui répondent à cette norme, et qui sont de préférence encore plus

ambitieux, reçoivent un label de durabilité. Grâce à ce label, les consommateurs peuvent être sûrs que le produit répond à un certain nombre d'exigences de qualité et que leur argent va à des entreprises qui sont également réellement engagées dans la durabilité.

En tant que banque coopérative belge, Crelan a également le souci de la durabilité et veut répondre à la demande croissante des clients pour des investissements socialement responsables.

Les fonds suivants de la gamme Crelan ont déjà reçu le label de durabilité Febelfin dans la période 2019 jusqu'en 2020:

- 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

Crelan a l'intention d'élargir encore cette offre à l'avenir. Ainsi, cette année, la banque va demander le label pour le fonds profilé défensif CRELAN INVEST CONSERVATIVE.

En outre, Crelan a également lancé un nombre de Notes avec un indice d'actions « sustainable » durable comme valeur sous-jacente.

Plus de 500 agences au service du client

Au 31 décembre 2020, Crelan comptait 502 agences réparties sur l'ensemble du territoire belge, soit une diminution de 34 agences par rapport à fin 2019.

Dans le cadre de l'optimisation continue du réseau d'agences, 25 fusions et/ou acquisitions ont eu lieu. L'agence existante a été conservée, tandis que les connaissances et les compétences ont été combinées pour étendre le service aux clients.

En plus de la rénovation et du réaménagement d'agences existantes, un tout nouveau point de vente a ouvert ses portes à Laakdal et Crelan a nommé 10 nouveaux agents.

Environ la moitié des agences sont équipées d'un ou plusieurs terminaux de selfbanking, généralement dotés de fonctionnalités étendues.

À l'exception de l'agence du siège social à Bruxelles, tous les points de vente de Crelan SA sont gérés par des agents indépendants qui

connaissent bien le marché local et sont proches du client.

La proximité, l'approche personnelle et la continuité qu'offrent nos agents sont les atouts qui font que Crelan se distingue sur le marché. Outre les canaux numériques et les contacts avec des call centers, de nombreux clients considèrent toujours qu'il est important de pouvoir compter sur les conseils personnels d'un conseiller local de confiance qui connaît bien leur situation. Malgré la diminution du nombre d'agences, Crelan continue d'attacher une grande importance à une bonne présence locale.

Accessible et disponible, aussi pendant la crise du coronavirus

La crise du coronavirus a eu un impact majeur sur la vie sociale, mais Crelan a continué à jouer son rôle en tant que prestataire de services essentiels. Grâce à l'enthousiasme et à la flexibilité de nos collaborateurs d'agence, les portes de nos agences sont restées ouvertes aux clients, sous réserve des mesures de protection appropriées. Pendant les périodes de confinement général, Crelan est passée au conseil sur rendez-vous.

Cette approche a porté ses fruits car, malgré les circonstances difficiles, Crelan a réalisé de solides résultats de production dans pratiquement tous les domaines, a accueilli de nouveaux clients et a gagné des parts de marché.



Des centres de compétences pour le conseil aux entrepreneurs

Crelan veut se distinguer grâce aux services bancaires de conseil. C'est pourquoi la banque accorde une grande attention à la formation de conseillers compétents et aussi proches que possible du client. Crelan veut également être une référence dans le domaine des services de conseil pour les clients professionnels - les entrepreneurs de l'agriculture, de l'horticulture et du secteur alimentaire d'une part, et les indépendants, les professions libérales et les PME locales d'autre part. Pour ce faire, Crelan travaille avec des centres de compétences spécialisés. Il s'agit d'agents qui, en plus de conseiller les clients particuliers, ont également acquis un grand savoir-faire dans l'assistance aux clients professionnels et sont donc les mieux placés pour les conseiller.

Les centres de compétences sont visibles grâce un label appliqué en vitrine extérieure.

Ils coopèrent également avec les agences de leur voisinage ne disposant pas de ces connaissances. Dans ce cas, par exemple, les clients professionnels peuvent continuer à compter sur leur agence de confiance pour les services de base, tandis qu'ils peuvent se tourner vers le centre de compétences pour des conseils spécialisés. En fonction des besoins du client, l'agence prendra contact avec le centre de compétences le plus proche.

Le modèle commercial des agents indépendants proches du client offre encore une marge de

croissance considérable, également dans le segment de la clientèle professionnelle.

Crelan continue donc à investir dans les connaissances et les compétences des collaborateurs par le biais de la formation, avec l'intention d'augmenter encore le nombre de centres de compétences.

> Un nouvel outil de conseil pour les investisseurs

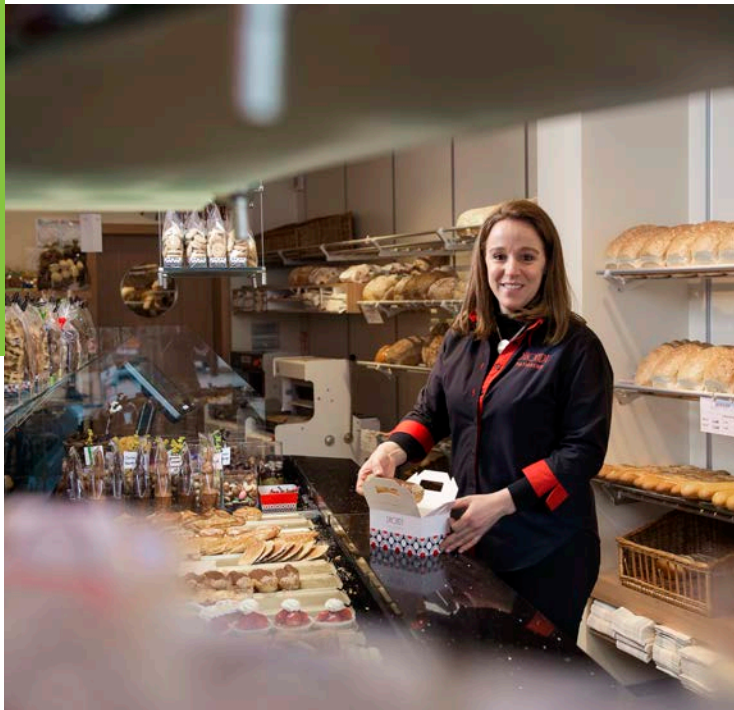
Afin de pouvoir encore mieux assumer le rôle de conseiller en placement, Crelan a préparé la mise en service d'un nouvel outil de placement en 2020. CWM (Crelan Wealth Management), comme cet outil est appelé, sera mis en œuvre au printemps 2021.

> Élargissement de l'offre numérique

En 2020, Crelan a continué à investir dans l'expansion de ses services numériques et elle a réalisé un premier projet dans le cadre de 'l'open banking':

• L'accès à myCrelan et Crelan Mobile est désormais possible sans compte à vue

Les clients sans compte à vue Crelan peuvent désormais ouvrir un abonnement à myCrelan et activer Crelan Mobile. Cela rend le suivi des comptes, des placements et des crédits beaucoup plus efficaces pour eux, tout comme l'activation des extraits de compte numériques ou la réception des documents fiscaux pour l'épargne-pension et les crédits logement.



- **Gestion des limites**

Depuis le mois de juillet, les clients de Crelan peuvent fixer leurs propres limites quotidiennes pour les virements via myCrelan. Toutefois, la banque conseille à ses clients d'être prudents et de ne jamais partager des informations personnelles secrètes telles que les codes d'accès et de validation des transactions dans le cadre du phishing.

- **Mise à jour des données client**

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les banques doivent tenir à jour les données de leurs clients et demander des données supplémentaires. En mettant ce questionnaire à disposition via myCrelan, les clients n'ont pas besoin de se rendre à leur agence Crelan pour cela.

- **Fonctionnalités supplémentaires dans Crelan Mobile**

Les virements au-delà de la limite sont désormais possibles grâce à l'ajout d'une authentification "step up" via le digipass. En outre, il

est désormais possible de saisir des virements non SEPA, de gérer le fichier du bénéficiaire, de consulter les certificats fiscaux et les relevés de dépenses des cartes de crédit et de demander le PDF d'une transaction. Comme l'application mobile peut également être utilisée sur une tablette et que l'application tablette séparée n'était pratiquement plus utilisée, Crelan l'a arrêtée.

- **Open Banking, ajout de comptes externes à myCrelan et à l'application mobile**

Dans le cadre de la PSD2 (Payment Services Directive 2), Crelan veut agir en tant que TPP (Third Party Provider). La banque a fait un premier pas dans cette direction en offrant à ses clients la possibilité d'ajouter à myCrelan et à Crelan Mobile des comptes à vue détenus dans d'autres banques belges. Ils peuvent alors utiliser l'application de Crelan pour suivre les soldes, l'historique des transactions et les détails des transactions de ces comptes. Dans la prochaine phase, prévue pour 2021, il sera également possible pour les clients d'effectuer des transferts avec ces comptes via l'application de Crelan.

Initiatives envers le personnel

Au 31 décembre 2020, le Groupe Crelan compte 1.110 membres du personnel, dont 739 travaillent pour Crelan, 14 pour Crelan Insurance et 357 pour Europabank.

À côté de ce personnel salarié réparti dans les différentes entités du Groupe, 1.624 collaborateurs travaillent dans le réseau d'agents de Crelan SA avec le statut d'agent délégué ou d'employé salarié d'un agent délégué. En conséquence, le nombre total de collaborateurs pour le Groupe Crelan s'élève à 2.734.

Vous trouverez de plus amples informations sur la composition et la diversité du personnel de Crelan dans le rapport de durabilité de la banque.

Accueil des nouveaux collègues par voie numérique

Bien que l'effectif ait globalement diminué, principalement en raison du non-remplacement des collaborateurs partis à la pension, Crelan a également embauché 29 nouveaux employés en 2020. Au total, la banque a pourvu 41 postes vacants, dont près de 30% via la mobilité interne.

Dans ce domaine également, la crise du coronavirus a posé de nombreux défis, car l'ensemble de la procédure de recrutement, suivie par l'accueil et le démarrage proprement dit, s'est fait exclusivement par voie numérique.

Les talent partners ont travaillé en étroite collaboration avec les responsables concernés et les collègues des nouveaux arrivants pour leur fournir un bon cadre et les aider à trouver leur chemin dans leur nouvel emploi.

Un nouveau groupe de 3 young graduates a commencé à travailler chez Crelan, à l'automne. Au cours des 2 prochaines années, ces collaborateurs suivront un trajet spécifique au cours duquel ils exploreront différents défis et spécialisations dans les domaines des RH et de l'informatique.

Top Employer: cinq fois d'affilée

En 2020, Crelan a une fois de plus pu se prévaloir du titre de Top Employer. C'était la cinquième année consécutive que le Top Employer Institute décernait cette reconnaissance à Crelan et que la banque réussissait l'enquête approfondie précédant ce titre.



En tant que banque coopérative, Crelan veut prendre soin de ses collaborateurs en leur offrant un environnement de travail agréable, un bon coaching et un potentiel de croissance. L'enquête annuelle de Top Employer examine en détail le fonctionnement et la politique de notre personnel et les compare à un point de référence. De cette façon, la banque sait quels sont ses points forts, où elle peut encore s'améliorer et elle se remet constamment en question.

Une enquête auprès des nouveaux collègues a montré que 35% d'entre eux savaient que Crelan possédait le titre de Top Employer et que cet élément avait exercé une influence positive pour postuler auprès de la banque.

L'apprentissage numérique prend de l'importance

La crise du coronavirus a également entraîné un revirement dans l'offre de formation.

En 2020, 90% des formations destinées aux collègues du siège étaient dispensées par le biais de l'apprentissage en ligne et de webinaires.

Crelan a proposé des trajets en blended learning pour les collègues débutants, et des sessions en ligne ont également été introduites dans l'offre de formation pour les collaborateurs d'agence.

Pour les collaborateurs du siège, Crelan a organisé 73 différentes formations maison. Pour les

collaborateurs du réseau d'agences, la banque a offert 36 programmes de formation supplémentaires en plus des programmes de démarrage traditionnels en matière de banque, de placement et de crédit.

Des trajets de formations spécifiques, tels qu'un trajet de leadership, une formation pour les young professionals et un trajet d'apprentissage pour les conseillers client débutants dans les agences ont complété l'offre régulière.

Enfin, Crelan a également mis à la disposition de ses collaborateurs les nouvelles plateformes d'apprentissage en ligne LinkedIn Learning et Secure Code Warrior. Vers la fin de l'année, Crelan a préparé l'introduction de GoodHabit. À partir de janvier 2021, cette nouvelle plate-forme offrira des formations dans des domaines très variés, tels que la formation linguistique, le travail d'équipe, les compétences de communication, la gestion du stress, le brainstorming, la gestion de projets... L'offre est axée sur le développement personnel et offre aux collaborateurs la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences à leur propre rythme.

Des fonctions plus claires

Grâce à un nouveau modèle de fonction - qui combine les descriptions de fonctions détaillées existantes dans un modèle plus générique - Crelan souhaite apporter plus de clarté et de visibilité sur les possibilités d'évolution au sein de la banque. De

cette manière, la banque veut encourager la mobilité interne et l'employabilité durable. En 2020, le projet a été développé au niveau du contenu (nouvelles descriptions de fonctions, pondérations, allocations) et du plan de communication en collaboration avec les partenaires sociaux. Le cadre des fonctions sera effectivement déployé et appliqué dans les systèmes au début de 2021.

Flex Income Plan

En mai 2020, Crelan a lancé le Flex Income Plan. Ce plan cafétéria donne aux collaborateurs l'opportunité de convertir, sur une base volontaire, jusqu'à la moitié de leur prime de fin d'année en un ou plusieurs avantages en matière de mobilité, de remboursement de l'épargne-pension individuelle et d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Ce plan donne aux collaborateurs une plus grande liberté dans la composition de leur enveloppe salariale individuelle. Par le biais d'enquêtes régulières sur les constatations des collaborateurs, Crelan souhaite étendre davantage ce système.

Renouvellement de la convention collective de travail pour les titres-repas

En décembre, la banque a prolongé la convention collective de travail à durée déterminée sur l'octroi des chèques-repas.

The corona way by Crelan: health & service

À partir du mois de mars, tout le système social a été bouleversé et tout le monde a dû s'adapter à un mode de vie et de travail sans précédent, avec beaucoup de restrictions.

Deux principes ont toujours été au centre de l'approche de Crelan face à la crise: d'une part, protéger la santé et le bien-être de ses collaborateurs, agents, clients et fournisseurs et, d'autre part, continuer à fournir à ses clients, en tant que prestataire de services essentiels, le service de haute qualité auquel ils ont droit.

Avant même que le télétravail ne devienne obligatoire, Crelan avait déjà pris l'initiative de donner à tous les collaborateurs du siège social la confiance nécessaire pour travailler entièrement à domicile. Cela a créé une organisation logistique étendue, mais l'initiative a été appréciée par les collègues. Ainsi, ils pouvaient travailler à distance en toute sécurité et s'occuper également des jeunes enfants, au besoin.

Le télétravail a ainsi pris le dessus en 2020, mais en dehors des périodes de confinement, Crelan a également offert à ses collaborateurs la possibilité de travailler sur une base volontaire au siège social selon un système de deux équipes, alternant entre une semaine de travail à domicile et une semaine de travail au siège.



Au siège et dans les agences, Crelan a évidemment pris toutes les mesures de sécurité telles qu'une distance de 1,5 m, des masques buccaux, du gel, des écrans et un nettoyage adapté.

Pour faciliter le travail à domicile, Crelan a pris des mesures d'accompagnement telles que la mise à disposition de matériel, une ligne d'assistance psychosociale auprès de notre service de prévention externe Securex, des conseils en matière d'ergonomie... En outre, la possibilité a été offerte d'acheter une chaise de bureau par le biais d'un achat groupé à un prix avantageux.

À l'aide d'un sondage numérique, la banque a également sondé le sentiment et l'opinion de son personnel sur la manière de faire face à la crise sanitaire.

À travers diverses initiatives telles que des infovidéos, un concours photos, l'envoi d'un paquet de masques buccaux réutilisables pour la famille, des apéros en ligne, un panier de fête le 31 décembre et une réunion numérique pour le Nouvel An, la banque a voulu soutenir l'esprit de groupe et le moral des équipes.

Certaines initiatives générales ont également vu le jour en matière de bien-être au travail, telles que des cours de formation sur la gestion du stress et la détection proactive des signes d'épuisement, ainsi que l'introduction du programme Care@Crelan, qui se concentre sur l'accueil et le soutien des collaborateurs absents de longue durée.

New way of working

La crise du coronavirus nous a appris à travailler différemment: à distance et de manière numérique. Crelan souhaite tirer profit des expériences positives de cette nouvelle façon de travailler et a donc lancé le projet "New Way of Working". En consultation avec les partenaires sociaux, le projet déterminera comment nous travaillerons après le coronavirus.

L'accent est mis sur une plus grande autonomie concernant le lieu de travail, la manière dont un collaborateur organise son travail et en rapport avec les choix de mobilité durable. Une attention particulière sera accordée à la performance et à une forte collaboration. Pour soutenir et faciliter cette nouvelle façon de travailler, la banque investira dans la formation à des styles de leadership appropriés, dans la gestion de la performance, dans l'ergonomie et l'aménagement appropriés du siège social, et dans des applications informatiques modernes.

Développements informatiques et projets en cours de développement

40 grands et 150 plus petits projets

40 grands projets et 150 projets plus petits étaient au menu IT, en 2020. Il s'agissait à la fois de projets internes et de missions externalisées que les équipes des services informatiques ont contrôlés et coordonnés.



Quelques-unes des réalisations majeures furent:

- L'introduction de fonctionnalités supplémentaires aux chaînes numériques Crelan Mobile et myCrelan (plus d'informations à ce sujet sont disponibles sous le point 'Extension de l'offre numérique', à la page 69);
- L'implémentation technique de l'application Comarch dans le cadre du nouvel outil Wealth Management de Crelan, prévu pour 2021;
- L'ajout de fonctionnalités supplémentaires à l'application de crédit Creops, permettant d'accorder des crédits sans compte Crelan mandaté et rendant la gestion des frais et des revenus plus efficace.

Un environnement bancaire sûr

Dans le cadre de l'attention continue pour un environnement bancaire sûr, Crelan a également réalisé quelques investissements importants en 2020, notamment:

- Renforcement de la sécurité contre les attaques dites DDOS (Distributed Denial Of Service). Ces attaques visent à déstabiliser les applications;
- Renforcement de la protection des applications business internes, la dite De-Militarized Zone (DMZ), par la rénovation des composants du réseau du centre de données;

- L'introduction d'une nouvelle plateforme pour les canaux numériques myCrelan et Crelan Mobile. Outre une protection supplémentaire contre les interférences indésirables, cette plateforme offre une plus grande échelle et des facilités de cloud supplémentaires;
- L'activation des dernières versions des logiciels pour tous les systèmes de gestion de bases de données critiques et pour les applications critiques de l'entreprise.

Enfin, dans le cadre du New Way of Working, un projet a également été lancé qui mettra en place un système de contrôle et de gestion centralisé pour tous les appareils se connectant au réseau Crelan en 2021.

Projets logistiques

Dans le contexte de l'infrastructure logistique, 2020 a été une année très chargée.

En raison de la pandémie du COVID-19 et des mesures de sécurité prises, la capacité de télétravail a dû être augmentée de façon exponentielle en peu de temps. Heureusement, le travail à domicile était déjà courant dans la banque, mais le passage au télétravail à 100% a néanmoins demandé beaucoup d'efforts.

Dans le cadre du projet New Way of Working, par lequel Crelan veut préparer le lieu de travail de l'avenir, les collègues de l'informatique ont fait les premiers pas et préparations logistiques, à l'automne.



La première réalisation est prévue pour le début de 2021, avec le remplacement des postes Thin Client par des ordinateurs portables. Dorénavant, chaque membre du personnel travaillera avec un ordinateur portable, aux sièges et à son domicile.

La même action est prévue pour les collaborateurs d'agence au cours du second semestre 2021, et celle-ci sera accompagnée du déploiement complet d'un nouveau réseau WAN (Wide Area Network) qui en augmentera fortement la capacité afin de permettre d'étendre l'organisation de vidéoconférences.

Préparation du projet AXA

Dans l'agenda chargé des collaborateurs de l'informatique, une grande attention a également été accordée à la poursuite des préparatifs du rachat d'AXA Banque.

L'accent a été mis sur la définition du futur paysage informatique pour la banque fusionnée, la planification de la migration et de l'intégration des données et l'estimation de la charge de travail et des budgets nécessaires. À cette fin, Crelan a également recruté plusieurs nouveaux collègues informaticiens possédant des connaissances spécifiques.

La gestion du portefeuille

La politique financière et la politique d'investissement du portefeuille obligataire du Groupe Crelan

est basée sur la sécurité et la sûreté.

Pour la politique financière, les risques de taux d'intérêt, d'option et de liquidité sont mesurés dans le cadre de divers scénarios de stress simulés. Le cadre des limites imposées et approuvées garantit qu'en aucun cas la rentabilité et la solvabilité ne puissent être compromises.

La politique d'investissement dans le portefeuille obligataire n'a pas changé en 2020. Le portefeuille fait partie du tampon d'actifs très liquides pour couvrir les périodes futures de stress de liquidité. En effet, les obligations sont facilement mobilisables en les utilisant comme garantie dans les prêts interbancaires.

En 2020, Crelan en a profité pour participer au programme TLTRO3 de la BCE, qui consistait à attirer des liquidités à court terme à -1%, sous réserve toutefois d'une production suffisante de crédits.

En raison de taux d'intérêt relativement bas en 2020 et pour soutenir ses clients pendant la crise du coronavirus, la banque a choisi d'utiliser l'excédent de liquidités dans le portefeuille de crédits plutôt que dans le portefeuille obligataire. Les durées moyennes de production des crédits sont considérablement plus longues que les durées des engagements commerciaux, avec le risque d'érosion de la marge d'intérêt en cas d'évolution importante des taux d'intérêt. C'est pourquoi Crelan a régulièrement recours à la couverture par des swaps de taux d'intérêt.



Alice est assez grande pour jouer dehors, afin que papa Hans puisse donner libre cours à sa créativité.

Alice, fille de Hans Aelbrecht
photographe - designer

Crelan, une banque sûre

Au sein de la banque, différents départements sont responsables de la gestion des risques. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des activités les plus importantes pour garantir que Crelan est et reste une banque sûre.

Gestion générale des risques

Le Risk Management se concentre sur différentes spécialisations:

- Identification, mesure, surveillance et contrôle des risques crédit, financiers, opérationnels et de la sécurité IT
- Émission d'avis sur tous les grands dossiers de crédit
- Développement et validation des modèles internes utilisés dans le cadre de l'IRB (approche Internal Rating Based) et d'IFRS 9.
- Préparation, coordination et validation des rapports réglementaires tels que le RACI (Rapport Annuel Contrôles Internes), l'ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), l'ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process), le Recovery Plan, le rapport du troisième pilier...

La banque a créé différents comités de risques internes pour organiser au mieux la gestion des risques. Ces comités de risque contrôlent les risques crédit, financiers, opérationnels (y compris les contrôles permanents) et informatiques, ainsi que les risques liés aux entités.

La banque a également mis en place un Risk Appetite Framework qui tient compte d'un certain nombre d'indicateurs clés pour la solvabilité, la liquidité, la rentabilité et d'autres paramètres du portefeuille crédit. Le respect des limites est contrôlé au moins une fois par trimestre.

La crise du coronavirus a exigé une grande attention de la part de Risk Management. Périodiquement, l'équipe a dressé un état des lieux des influences de la pandémie sur les différents risques (risque de crédit, de liquidité et opérationnel). Sur la base de ces conclusions, la banque a pris les mesures nécessaires pour gérer ces risques de manière adéquate.

Risque de crédit

La maîtrise du risque de crédit reste basée sur la politique en matière de crédit, d'une part, et sur un système de séparation des pouvoirs dans l'activité crédits, d'autre part. Divers comités suivent ainsi «l'appétence pour le risque».

Les compétences en matière d'octroi de crédits sont réparties entre le Comité de Direction et le Comité des Engagements Crédits et ce, selon les différents niveaux d'encours crédit et de rating des clients. Il existe, par ailleurs, une délégation de compétences au sein du département crédits.

Le Comité de Surveillance crédits est compétent pour la gestion de l'encours crédit, notamment pour les crédits sur la 'liste des crédits sous surveillance'.

Le Comité des Provisions Crédits est compétent pour placer des clients sous statut de 'défaut qualitatif', fixer et adapter des réductions de valeur, dénoncer des crédits et amortir des créances.

Les limites en matière de crédit sont actualisées tous les ans dans le cadre du risque de crédit global de la Banque et sont approuvées par le Comité des Risques et le Conseil d'Administration.

Le risque de crédit est géré à l'aide de modèles de rating qui attribuent un score à chaque client ayant un crédit. Le rating du client est crucial pour les décisions en matière d'octroi et de gestion des crédits. La performance de ceux-ci est suivie régulièrement et les résultats sont validés et approuvés par un comité spécifique, à savoir le Comeri.

Pour chaque dossier relevant de la compétence du Comité des Engagements Crédits et/ou du Comité de Direction, un conseil indépendant du Risk Management est indispensable.

Risque de taux, de liquidité et de marché

Depuis 2013, les risques financiers de toutes les entités bancaires sont suivis via un système centralisé. La structure du Groupe est de cette façon renforcée par le biais du suivi financier des risques et toutes les filiales sont intégrées opérationnellement dans la politique financière et le suivi des risques du Groupe. Pour Crelan Insurance, seul le risque de contrepartie est intégré dans le suivi au niveau du Groupe.

Les indicateurs de risque les plus importants sont:

- la Value at Risk globale, un modèle développé par le département Risk Management Finance, pour tous les risques financiers aussi bien dans des conditions normales que dans des conditions de stress
- un gap taux fixe reverse cumulatif pour le risque de taux
- les limites LGD (Loss Given Default) pour le risque de contrepartie et le risque-pays
- des ratios pour le risque de liquidité (LCR)

Le département ALM est responsable du suivi du risque de taux, du risque d'option et du risque de liquidité au sein de la Banque. Le développement des modèles servant à l'identification, à l'analyse, à la surveillance et au rapportage de ces risques au sein de la Banque est réalisé par ce département.

Le Risk Management joue le rôle de validateur de ces modèles.

Aussi bien le gap de taux fixe interne que le rapportage réglementaire du risque de taux sont contrôlés par le Risk Management.

Le risque de taux d'intérêt est couvert par des instruments financiers tels que des swaps d'intérêt, des caps et des swaptions.

La responsabilité de la gestion et du rapportage des risques financiers, ainsi que le contrôle des limites applicables se trouvent, en première instance, auprès des différents domaines eux-mêmes. Risk Management est responsable du contrôle en deuxième ligne de ces limites financières en validant de manière indépendante les données communiquées par l'ALM et la Politique Financière. De cette façon, Crelan veut exclure les erreurs dans les rapports destinés aux autorités de régulation, au Comité financier, au Comité de Direction et au Conseil d'Administration.

Risques opérationnels

Un mécanisme d'avertissement existe pour dépister les incidents opérationnels importants. L'équipe Operational Risk Management met également en place des indicateurs-clés pour examiner dans quelle mesure les processus sont sensibles au risque et pour surveiller la qualité des rapports d'incidents par les différentes directions.

Au niveau fonctionnel, le Risk Management peut

compter sur un réseau d'une trentaine de correspondants-risques, ayant pour tâche de signaler les incidents opérationnels liés à leurs processus et qui y sont sensibilisés.

Les systèmes de contrôle sont basés, entre autres, sur une cartographie détaillée des risques (Entreprise Risk Management) avec pour objectif:

- De décrire les processus sous forme de flowcharts ;
- D'identifier les risques inhérents et les contrôles existants ;
- D'identifier les risques résiduels ;
- D'élaborer des mesures correctives appropriées pour les risques identifiés.

Les risques de Sécurité IT

Le secteur financier est actuellement souvent la cible d'attaques contre les barrières de sécurité qu'il a mises en place. En tant qu'entreprise, il est important de surveiller en permanence et d'adapter le fonctionnement et l'organisation de manière adéquate aux risques.

La banque a divisé ses activités de sécurité en deux niveaux, une première ligne qui se concentre sur le suivi opérationnel et une seconde ligne qui se concentre sur la description des risques, l'élaboration des politiques et la réalisation de contrôles.

Pour faire face à ces risques croissants, la banque

a établi une feuille de route visant à renforcer davantage les aspects liés à la sensibilisation interne, aux techniques de piratage et de phishing...

Dans le cadre d'un programme d'amélioration continue avec des mesures et un suivi accrus, l'infrastructure de la banque a été davantage sécurisée. Divers projets relatifs à cette sécurité interne ont été réalisés. Ce programme est également axé sur les services électroniques à la clientèle et sur la sensibilisation des clients à la sécurité bancaire. En 2020, le service Compliance, par exemple, a de nouveau consacré beaucoup d'attention à la sensibilisation au phishing, à la fraude et à la protection de la vie privée.

Les accords que nous avons conclus avec les fournisseurs sur la sécurité, entre autres, de la protection des données à caractère personnel et des activités externalisées ont été renforcés et strictement contrôlés.

Ces éléments font bien entendu l'objet d'un contrôle répété des première et deuxième lignes de défense.

Enfin, Crelan a investi dans la préparation de la future infrastructure et organisation de la banque en vue de l'acquisition et de l'intégration d'AXA Banque. Bien entendu, ces projets incluent dès le départ une sécurité tournée vers l'avenir.

Recovery Plan

Crelan a élaboré un premier plan de redressement

(recovery plan) selon les recommandations des autorités de contrôle.

Sur base des orientations de l'ABE, la banque a développé plusieurs indicateurs de risque dans les domaines de la solvabilité, de la liquidité et de la rentabilité. Pour chaque indicateur, des seuils d'alerte et un seuil critique de rétablissement ont été définis, de sorte qu'en cas de dépassement, des options de rétablissement puissent être enclenchées.

La banque a développé pour ce faire cinq scénarios: crise de liquidités, hausse des taux d'intérêt, crise des crédits, crise (systémique) générale suite à un incident opérationnel et un scénario spécifique lié à l'entité Europabank.

Pour chacun de ces cinq scénarios, quatre options de rétablissement possibles ont été identifiées, qui peuvent être mises en œuvre rapidement et, si nécessaire, simultanément.

Dans chacun de ces cas, les options de rétablissement poursuivies permettent au Groupe de sortir de la zone de danger.

IFRS 9

Dans le cadre de l'implémentation de la nouvelle norme comptable IFRS 9, le Risk Management a introduit les nouvelles exigences, en ce qui concerne la modélisation des paramètres de risque.

ICAAP / ILAAP

Ces rapports ont pour but de vérifier si la banque dispose de fonds propres et de liquidités suffisants, ce qui est le cas.

Les fonds propres de la banque lui permettent, en effet, de supporter tous les risques découlant de ses activités, et sa position de liquidité est nettement supérieure aux minima légaux et lui permet de faire face aux scénarios de stress.

Lors de l'évaluation des exigences de fonds propres, la qualité et la pertinence des modèles internes jouent un rôle important. La solvabilité dépend à la fois du montant des fonds propres et de la qualité (plus ou moins risquée) des actifs. Le niveau de risque est donc principalement basé sur la pondération du risque attribuée aux différents actifs. Cette pondération des risques est à son tour principalement le résultat des prédictions de défaut et de pertes potentielles faites par les modèles internes (IRB).

Le dispositif IRB est périodiquement examiné et validé par Crelan et l'organisme de réglementation.

La qualité de nos modèles et les risques qui en découlent montrent que la banque développe une approche très prudente du risque, grâce à laquelle nous avons un ratio de solvabilité CET1 largement supérieur à 21% fin 2020.

Qualité des données

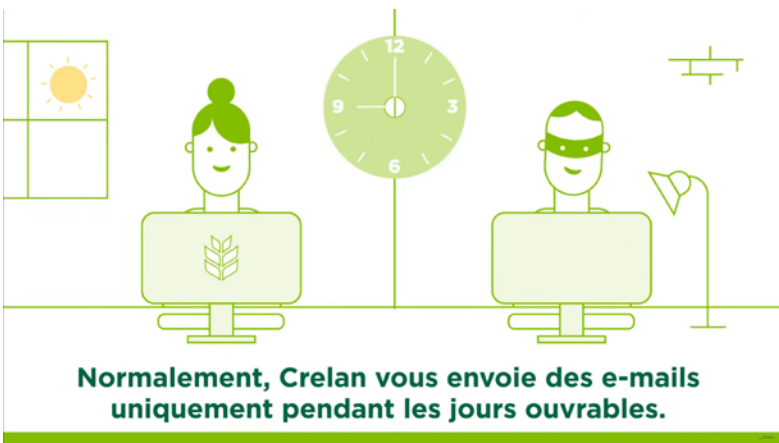
La banque a lancé un projet d'envergure visant à améliorer significativement la qualité des données utilisées dans ses processus opérationnels ainsi que dans le reporting interne, externe et réglementaire.

Ce projet s'occupe de la gouvernance et de l'élaboration efficace, d'une part, et se concentre sur les données du portefeuille crédit afin de renforcer les processus de données, d'autre part.

Compliance

Moins de fraude aux paiements

Les fraudeurs ont également adapté leurs méthodes de travail à la nouvelle réalité de la crise du coronavirus et ont davantage utilisé le téléphone pour tenter de tromper les consommateurs à la maison. Dans ce contexte, la coupole bancaire, Febelfin, a mené une enquête de sensibilisation sur les mules financières à l'automne.



En 2020, les clients de Crelan ont été nettement mieux épargnés des dommages liés au phishing que l'année précédente. La sensibilisation continue et les mesures de prévention élaborées se sont avérées utiles à cet égard. Cependant, nous devons rester vigilants car les types de fraude changent constamment et les fraudeurs sont très déterminés dans leurs tentatives de tromper des clients.

Actualisation des données clients

En 2020, la loi de transposition de la cinquième directive européenne sur la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme est entrée en vigueur. Cette loi a conduit, entre autres, à une délimitation plus précise du groupe de clients ayant le statut de personnes politiquement exposées et à des modalités adaptées de consultation du registre des bénéficiaires effectifs des personnes morales et autres entités juridiques.

Dans l'approche de la lutte contre le blanchiment de capitaux, l'accent était mis en 2020 sur la mise à jour des données clients. L'objectif était de parvenir à une classification des risques plus précise et à un contrôle plus dense des opérations de paiement.

Lors de cette mise à jour, l'exactitude des données personnelles (adresse, numéro de téléphone...) est vérifiée et des informations supplémentaires sont obtenues sur la nature et l'objectif de la relation client et sur le schéma de transaction attendu.

Ce processus de mise à jour pour tous les clients a commencé au second semestre de 2020 et se poursuivra en 2021.

Protection des données

En 2020, les travaux se sont poursuivis sur des projets informatiques qui visent à renforcer encore la conformité du traitement des données avec les lignes directrices sur la protection de la vie privée et atténuent les risques d'atteinte à la vie privée.

La banque n'a signalé aucun problème significatif dans le domaine de la protection de la vie privée.

Le coronavirus a provoqué l'inquiétude chez certains clients

Au début de la première période de confinement, à partir de la mi-mars, un certain nombre de clients ont souhaité retirer d'importants avoirs en espèces. Les conseils dissuasifs n'ont pas réussi à convaincre plusieurs clients – principalement des personnes âgées – de garder leur fonds en compte tout au long de cette crise. Quelques mois plus tard, cependant, nous avons vu la majorité des retraits en espèces revenir. Peut-être parce qu'il est apparu clairement que la crise du coronavirus n'a pas exercé de pression sur le système financier.

Audit interne

La mission générale et les valeurs de l'Audit Interne sont décrites dans la Charte de l'Audit. Les rôles et responsabilités repris dans la Charte de l'Audit et dans la Charte du Comité d'Audit sont en concordance avec la loi relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse.

L'Audit Interne fournit, au Conseil d'Administration, via le Comité d'Audit, et au Comité de Direction, d'une façon indépendante, une assurance raisonnable au sujet de la qualité et de l'efficacité des contrôles internes, de la gestion des risques, des systèmes et processus de bonne gouvernance de la banque.

Le rayon d'action de l'Audit Interne comprend l'ensemble du Groupe. Au sein du Groupe, la méthodologie en matière d'audit et le rapportage au Comité d'Audit ont été uniformisés.

Pour Europabank, les activités d'audit sont confiées entièrement à un service d'audit spécifique.

Dans le contexte d'une approche 'Risk Based Auditing', l'Audit Interne a aussi mis à jour, en 2019, "l'Univers Audit", suite aux nouvelles réglementations et aux activités nouvelles ou modifiées.

Les missions de l'Audit Interne, en 2020, portaient sur différents domaines parmi lesquels les modèles de crédit IRB, Compliance, les Crédits, l'IT...

L'Audit Interne assure également le suivi des

mesures correctives. L'état d'avancement des recommandations fait l'objet d'un suivi et d'un rapportage périodiques, tant au Comité de Direction qu'au Conseil d'Administration par l'intermédiaire du Comité d'Audit.

Inspection du Réseau

La direction Inspection contrôle le bon fonctionnement de agences indépendantes en collectant des informations à différents niveaux. Cette information lui permet de contrôler si la gestion de l'agence a lieu selon les exigences de la Banque.

D'une part, une équipe d'inspecteurs effectue des contrôles sur place, en agence, où a lieu une inspection globale inopinée de différents thèmes: précision de la trésorerie existante, exhaustivité de l'administration de l'agence, traitement des documents comptables, respect de la législation en matière de compliance et autre, traitement des dossiers crédits...

De plus, les inspecteurs visitent aussi les agences dans le cadre de contrôles de caisses, de contrôles de coffres-forts et du respect des dispositions législatives.

Il existe, d'autre part, au siège, un système de contrôle périodique de base où les opérations de trésorerie des agences sont contrôlées. L'approche structurée et la surveillance fréquente permettent de percevoir et de traiter rapidement les signaux perçus.

L'équipe de l'agence Gurdebeke – Van Hal à Tielt a organisé la vente de masques buccaux et a fait don des recettes à la fondation 'Me to you' qui lutte contre la leucémie.

M. Vindevogel de «Me to you» avec Carine et Ilse de l'agence.



À côté des contrôles de caisse dans les agences, des enquêtes de prévention de la fraude et des contrôles de la santé financière des agents sont effectués. Ces contrôles portent sur des questions très spécifiques comme le screening préalable de candidats agents et des candidats collaborateurs d'agence, le traitement des plaintes dans lesquelles intervient un agent ou un collaborateur d'agence, les confirmations de soldes, les contrôles après hold-up...

En plus, l'Inspection est responsable de la préparation, la mise à jour et la coordination de la Charte de Crelan, décrivant les principaux accords entre la Banque et les agences indépendantes. La Charte sert de référence importante pour arriver à une collaboration correcte entre l'agent et la Banque, de sorte que les dispositions légales et réglementaires soient respectées d'une part, et que, d'autre part, les clients soient servis correctement et efficacement.

La fréquence des contrôles et la nature des enquêtes et inspections sont dirigées à partir du modèle de qualité de l'Inspection. Les résultats des enquêtes fournissent un score de risque – divisé en cinq catégories de low à high risk – qui est attribué à chaque agence sur base de trois éléments:

la précision administrative et comptable, la santé financière et les violations de la Charte de Crelan.

La crise du COVID-19 a fortement influencé les visites d'inspection en 2020, qui ont été complétées par des contrôles supplémentaires à distance.

Le COK (Comité pour le suivi du modèle de qualité) suit, en première instance, les constatations des différents contrôles et détermine quelles actions correctives sont précisément nécessaires en réaction aux éventuels feux clignotants. Le COK traite en plus les plaintes lorsque l'implication de l'agent est mise en question et discute de toute anomalie identifiée par une autre direction, afin de décider de l'action appropriée à prendre envers l'agent.

En cas de dépassement de pouvoir ou lorsque les constatations concernent plusieurs domaines, le COK renvoie le dossier au BAC (Comité d'intermédiation et conseil), qui dispose d'un plus grand pouvoir de décision. Le BAC est composé de deux membres du Comité de Direction et de représentants de Compliance, de la Direction Commerciale, des Affaires Juridiques et de l'Inspection. Les résultats des discussions au comité BAC sont rapportés au Comité de Direction et au Comité d'Audit.

Crelan, une banque socialement engagée et durable

Un fonctionnement durable chez Crelan

La durabilité est devenue un automatisme

La durabilité est dans les gènes de Crelan. En raison de notre stratégie, de notre domaine d'activité et de notre taille limitée, notre fonctionnement est par définition déjà relativement durable.

Crelan est un acteur national qui se concentre sur les tâches essentielles de banquier, à savoir la conversion des fonds qui lui sont confiés par les épargnants et les investisseurs en crédits pour les familles et les entrepreneurs privés belges. En d'autres termes, Crelan ne tire pas de revenus de transactions spéculatives, mais soutient pleinement les initiatives locales de ses clients.

En tant que banque coopérative, Crelan n'est pas cotée en bourse. Comme toute entreprise, nous voulons nous développer et créer de la valeur ajoutée, mais nous pouvons le faire à notre propre rythme. Les décisions sont toujours prises dans une perspective à long terme et à partir d'une attitude prudente afin de préserver les intérêts de la

banque, de ses collaborateurs, de ses clients et de ses actionnaires coopérateurs.

La durabilité en pratique

Crelan s'efforce d'adopter une approche pragmatique de l'aspect de la durabilité en accordant une attention continue à la transition vers un mode de vie respectueux du climat.

Crelan traduit ce principe en une attention concrète pour:

- une durabilité continue de sa gamme de produits et de services;
- un service et des conseils honnêtes, compétents et personnalisés pour ses clients;
- une rémunération correcte pour ses actionnaires coopérateurs;
- un environnement de travail agréable et motivant pour ses collaborateurs;
- des investissements écologiques dans ses bâtiments et services facilitaires;
- le sponsoring de plusieurs champions talentueux



et la formation de jeunes athlètes en cyclo-cross, basket-ball et athlétisme;

- une contribution à la société dans laquelle elle est active par le biais de la Crelan Foundation;
- une participation au capital et un prêt à Incofin, un fonds spécialisé dans la microfinance dans les pays du tiers monde.

Pour des informations plus concrètes sur notre fonctionnement durable, nous invitons le lecteur à consulter notre rapport annuel de durabilité. Ces rapports peuvent être consultés sur le site internet de Crelan.

Sponsoring sportif

Crelan considère le sport comme un élément important d'un mode de vie sain et équilibré et comme un facteur de cohésion sociale rapprochant les gens. Le fair-play et l'esprit d'équipe sont des valeurs admirables que Crelan est heureux de soutenir.

Crelan est depuis longtemps active en tant que sponsor de plusieurs disciplines sportives. La banque choisit consciemment des disciplines où il y a une grande interaction entre les athlètes et les supporters. Les athlètes sponsorisés sont impliqués professionnellement dans leur discipline, visent des résultats et sont en même temps proches de leurs supporters. Ce sont des valeurs auxquelles Crelan s'identifie parfaitement.

Basket-ball

Crelan sur le parquet avec les Belgian Cats et les Belgian Lions !

Depuis mai 2019, Crelan soutient notre fierté nationale en basket-ball: les Belgian Cats et les Belgian Lions. En collaboration avec la Fédération Belge de Basket-ball, Crelan veut continuer à contribuer à construire le succès des Cats & Lions. Crelan investit également dans l'avenir et est le seul sponsor principal des Young Belgian Cats & Lions (U20) et de l'équipe nationale 3x3, la nouvelle version populaire 'street' du basketball classique. Le soutien professionnel des jeunes talents belges est ici d'une importance cruciale. Ces initiatives soulignent l'engagement à long terme de Crelan envers le basket-ball belge.



Cyclo-cross

Crelan est active en tant que sponsor dans le cyclisme depuis 2000, initialement sous le nom de Crédit Agricole. La philosophie a toujours été de donner aux jeunes talents du cyclisme belge la possibilité de se développer et d'être entourés dans leur équipe par quelques valeurs établies.

Crelan sponsorise désormais aussi la multiple championne de Belgique et du monde, Sanne Cant.

En septembre 2019, Crelan a annoncé devenir le sponsor principal de l'équipe féminine de cyclo-cross IKO-Crelan, avec la multiple championne belge et du monde, Sanne Cant, comme chef d'équipe. Outre le soutien à l'équipe Dames Elite, la banque s'engage également dans le programme de formation des équipes de jeunes U17 et U19, afin d'offrir aux jeunes talents belges du cyclo-cross toutes les chances pour leur avenir.

“Un bureau à domicile n'est peut-être pas un bureau rangé, mais en période de coronavirus, il est quand même important d'avoir son propre endroit à la maison pour travailler.”

Sandy De Leus
IT service manager



Athlétisme

Depuis 2011, Crelan est le partenaire fidèle de la famille Borlée, qui figure parmi les leaders mondiaux du 400m et du 4x400m. En tant qu'ambassadeurs de la marque Crelan, Kevin, Jonathan et Dylan sont restés extrêmement accessibles et

ouverts envers leurs supporters, même s'ils sont au sommet de l'athlétisme international depuis 10 ans. Et c'est justement ce que Crelan juge si important, à savoir fournir un service passionné et professionnel à ses clients dans une relation de confiance personnalisée.



Remerciements

En tant que fournisseur de services essentiels, il était important que nous restions disponibles pour nos clients et que nous puissions les recevoir en toute sécurité. Le conseil d'administration a suivi de près et soutenu les actions et les investissements nécessaires pour y parvenir, notamment le passage rapide à des périodes de télétravail à 100% par les collègues des sièges.

La solidarité peut faire une différence encore plus grande dans ces périodes. C'est pourquoi le conseil d'administration se réjouit également de l'excellent résultat de la Crelan Foundation* en 2020. Coïncidence ou non, 21 des 34 initiatives soutenues en 2020 étaient consacrées à la "santé".

Dans le même contexte, les membres non exécutifs des Conseils d'Administration ont jugé important de céder 10 % de leur rémunération annuelle au cours de cette année difficile et d'utiliser cette somme pour acheter des masques buccaux réutilisables pour les collaborateurs et leurs familles.

Luc Versele
Président du Conseil d'Administration
SA Crelan

Jean-Pierre Dubois
Président du Conseil d'Administration
SC CrelanCo

Le fait que Crelan soit encore en mesure de présenter de bons résultats dans ces circonstances n'est pas seulement le résultat d'une politique bien pensée, mais aussi des efforts et du dévouement de nos collaborateurs et de la confiance que nous accordent nos clients et nos actionnaires coopérateurs.

Au nom de tous les membres du Conseil d'Administration de la SC CrelanCo et de la SA Crelan, nous tenons à vous en remercier.

En 2021, nous souhaitons à tous la fin du coronavirus et un nouveau calendrier avec de nombreuses rencontres chaleureuses.

**"Wherever life plants
you, bloom with grace."**

Tim Barbaix
collaborateur senior Contrôle & Reporting operations



Le rapport annuel du Groupe Crelan est édité en français et en néerlandais. Il peut être consulté sur www.crelan.be. Il est réalisé par la Direction Secrétariat Général et Corporate Communication du Groupe Crelan.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à: Ortwin De Vlieghe, Secrétaire-Général et directeur Corporate Communication, general.office@crelan.be.

