



# Rapport de durabilité 2023

Groupe Crelan



# Contenu

<b>Groupe Crelan : rapport de durabilité 2023</b>	<b>5</b>
<b>Qui sommes-nous ?</b>	<b>8</b>
Structure et actionnariat	12
Chiffres au 31/12/2023	12
Quelques chiffres révélateurs du groupe Crelan	13
<b>Une année durable chez Crelan</b>	<b>17</b>
À la une	17
<b>Stratégie et plan d'action pour les années à venir</b>	<b>21</b>
Le Groupe Crelan : c'est mieux pour nous tous !	21
Reporting en matière de développement durable	25
<b>Les Nations Unies comme fil conducteur</b>	<b>27</b>
<b>Une gouvernance durable</b>	<b>29</b>
Un Conseil d'Administration diversifié	30
Comité de Direction	32
Réglementations bancaires	33
Rémunérations des administrateurs	33
<b>Une relation durable avec les clients</b>	<b>35</b>
Octroi de crédits durables	35
Offre de placements durables	37
Accessibilité des agences	43
<b>Une relation durable avec les collaborateurs</b>	<b>45</b>
La diversité du personnel permet de rester à l'écoute de la société	45
Diversité et inclusion, un engagement !	46
De la mobilité interne à une employabilité durable	47
Crelan est de nouveau Top Employer	47
Qu'en est-il du bien-être de nos collaborateurs ?	48
Grandir, apprendre et se développer ensemble	48
Together@Crelan et Young@Crelan	49
Sécurité	50
<b>Un portefeuille de placement construit de manière durable</b>	<b>51</b>
<b>Un acteur sociétal durable</b>	<b>53</b>
La Crelan Foundation pour et par les actionnaires coopérateurs de CrelanCo	53
Soutien à l'agriculture et à l'horticulture durables	57
Nos collaborateurs s'engagent pour une bonne cause	59
Attentive au tiers-monde	59
<b>Investissements environnementaux durables</b>	<b>61</b>
Mobilité douce et car policy	62
<b>Gestion des risques</b>	<b>63</b>
Climat, risques environnementaux et exposition aux secteurs à forte intensité de carbone	64





Ce rapport de durabilité 2023 complète le rapport annuel 2023 du Groupe Crelan.

# Groupe Crelan : rapport de durabilité 2023

Ce rapport de durabilité 2023 complète le rapport annuel du Groupe Crelan 2023. Dans le rapport annuel, nous discutons principalement des chiffres et des résultats. Dans ce rapport de durabilité, en revanche, nous abordons notre méthode de travail et notre point de vue par rapport à notre rôle au sein de la société et de notre environnement de travail.

Crelan est une banque coopérative qui compte près de 284 000 actionnaires coopérateurs. Ces derniers ont investi jusqu'à un maximum de 5 009,60 euros dans les parts sociales de CrelanCo, car ils croient en l'avenir et en la politique de la banque. Nous avons donc une obligation importante envers eux. Ils attendent non seulement que leur banque se développe sainement, mais surtout qu'elle le fasse d'une manière responsable et respectueuse. Nous devons donner l'exemple à cet égard.

Par ses conseils financiers et son engagement envers la société, Crelan veut avoir un impact positif sur le plan social et écologique.

Ce rapport de durabilité est donc destiné à vous informer, en toute transparence, sur la manière dont nous agissons afin d'être socialement responsable.

Nous nous efforçons d'adopter une approche pragmatique en accordant une attention continue aux intérêts de toutes les parties prenantes.

Crelan traduit cela concrètement par une attention pour :

- Une durabilité continue de sa gamme de produits et de services ;
- Un service et des conseils transparents, 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 ses services ;
- Le sponsoring de plusieurs champions talentueux et la formation de jeunes athlètes en cyclo-cross, basket-ball et athlétisme ;
- Une contribution financière à la société dans laquelle elle opère par l'intermédiaire de la Crelan Foundation ;
- Une participation au capital d'Incofin, un fonds spécialisé dans la microfinance dans les pays du tiers monde.

Vous trouverez de plus amples informations dans ce rapport. Les chiffres économiques vous intéressent aussi ? Nous vous invitons alors à lire le rapport annuel, que vous pouvez également trouver sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).



**“Nos racines coopératives sont réelles, authentiques. Ce n'est pas un concept marketing que l'on peut appliquer à n'importe quelle autre banque, c'est notre ADN, notre histoire.”**

- Philippe Voisin  
*CEO*

**L'année 2023 fut l'année la plus chaude jamais enregistrée à ce jour, emmenant avec elle son lot d'incendies, de sécheresses et d'inondations et nous mettant face à face avec les conséquences toujours plus palpables du réchauffement climatique.**

L'année s'est d'ailleurs terminée avec l'organisation de la 28<sup>e</sup> conférence des Nations unies sur les changements climatiques (COP 28) qui s'est tenue du 30 novembre au 12 décembre 2023 à Dubaï. Le texte adopté à la suite de celle-ci a appelé à « accélérer l'action » pour atteindre la neutralité carbone en 2050 et limiter le réchauffement climatique à +1,5 °C durant ce siècle. Des objectifs qui ne seront possibles, selon les experts, que si l'on sort des énergies fossiles.

Au niveau géopolitique, 2023 restera également dans nos mémoires comme l'année où la guerre aux portes de l'Europe s'est poursuivie et où un nouveau conflit a éclaté au Proche-Orient.

Si ces conflits sont en premier lieu la cause de souffrances humaines incommensurables, ils ont également un effet néfaste sur le climat, l'approvisionnement alimentaire, le progrès économique et le bien être humain. Et ils nous rappellent aussi à quel point nous sommes encore dépendants des énergies fossiles.

Crelan veut prendre ses responsabilités pour inverser le cours des choses en la matière. En tant que banque coopérative, nous voulons accompagner nos clients dans la transition énergétique. À l'image de notre nouveau logo, nous sommes une banque verte et nous voulons l'être encore plus à l'avenir.

La volonté de réduire fortement notre empreinte carbone s'est traduite par une série de mesures visant à consommer moins et mieux grâce, entre autres, à l'investissement dans des panneaux solaires et à l'écologisation accélérée de notre flotte de véhicules.

Pour renforcer notre action au niveau ESG et mettre en avant notre stratégie coopérative, une nouvelle direction, active depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2023, a été créée. Il s'agit du Cooperative Bank Office.

En effet, en tant que banque coopérative, nous voulons avoir un impact positif sur notre société. Pour ce faire, nous soutenons des projets socialement pertinents et durables. Nous le faisons entre autres par l'intermédiaire de la Crelan Foundation.

L'année dernière, les équipes internes de Crelan et AXA Banque ont continué à travailler ensemble pour préparer la fusion avec énergie et passion.


En 2023, Crelan a de nouveau été reconnue comme Top Employer en Belgique et ce, pour la 8<sup>e</sup> année consécutive. Une reconnaissance dont nous sommes particulièrement fiers.

« *Les petits ruisseaux font les grandes rivières* », disait déjà le poète latin Ovide dans l'antiquité. Ensemble, alimentons ces petits ruisseaux afin de transmettre un monde durables aux prochaines générations.

**Philippe Voisin,**  
CEO de Crelan







**Qui  
sommes-  
nous ?**





**Le Groupe Crelan est composé de 4.455 collaborateurs enthousiastes - tant les membres du personnel que les agents bancaires indépendants et leurs employés - qui donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes pour près de 1,8 million de clients.**

**Le Groupe financier est constitué de la SC CrelanCo, de la SA Crelan, de la SA Europabank et de la SA AXA Bank Belgium.** Elle occupe la cinquième place en termes de total bilantaire parmi les banques de détail belges.

Pour le grand public, le Groupe Crelan est représenté par trois logos bancaires : Crelan, AXA Banque et Europabank.



CrelanCo SC est **l'actionnaire unique et à 100 %** du Groupe Crelan. Le capital social de cette société coopérative agréée est constitué par la participation de **près de 284.000 actionnaires coopérateurs**. Ces derniers sont donc tous copropriétaires de notre Groupe bancaire.

Les racines coopératives de Crelan remontent aux années soixante et trouvent leur origine dans les liens étroits de la banque avec le secteur agricole et horticole belge. Les premières caisses coopératives collectaient l'épargne des agriculteurs, ce qui permettait à la banque d'accorder des crédits agricoles. À partir des années 1990, les caisses coopératives ont également rejoint l'actionariat de Crelan, jouant un rôle important dans la privatisation de l'institution financière initialement publique. Depuis novembre 2015, toutes les anciennes caisses coopératives ont fusionné et CrelanCo est l'actionnaire à part entière.

Le Groupe Crelan en plus d'être une coopérative, est également un groupe bancaire 100 % belge dont le centre de décision se trouve dans son propre pays et dont la gamme de produits et services est exclusivement destinée au marché belge.



La banque Crelan est **une fédération d'établissements de crédit** constituée par Crelan SA et par son actionnaire, la SC CrelanCo. La solidarité entre les deux est totale.

**Crelan propose une large gamme de produits bancaires et d'assurance pour les particuliers, les indépendants et les PME.** L'objectif de Crelan est d'offrir à ses clients des solutions globales plutôt que simplement des produits, notamment des moyens de paiement, des produits d'épargne et d'investissement, des formes de crédit et des polices d'assurance. À cette fin, Crelan utilise sa propre gamme de produits, qu'elle complète avec les produits de plusieurs partenaires, chacun étant une référence dans son domaine. Il s'agit notamment de polices d'assurance non-vie d'AXA Belgium, de polices d'assurance-vie d'Allianz et de formules d'investissement d'Amundi, d'Econopolis Wealth Management et d'AXA Invest Managers.

En outre, avec une gamme de produits spécialisés, la banque est le partenaire privilégié des agriculteurs et des grandes entreprises du secteur agricole et horticole.

Si vous demandez à nos clients pourquoi ils choisissent Crelan, **la relation de confiance** qu'ils entretiennent avec leur agent bancaire Crelan est invariablement l'une des raisons. Nous sommes fiers de rapprocher le conseil financier du client. Non seulement par le biais des canaux bancaires numériques, mais aussi grâce à notre réseau d'agents bancaires indépendants qui connaissent bien leur quartier et leurs clients.

426 agences sont accessibles pour nos clients chaque jour.

Des clients satisfaits ne peuvent être obtenus que grâce à des collaborateurs satisfaits. C'est pourquoi Crelan accorde une attention constante au bien-être au travail. En 2023, la banque a reçu le label de Top Employer pour la huitième fois consécutive.

Des décisions durables et notre engagement social, notamment par le biais de la Crelan Foundation, vont de soi.





### europabank

Contrairement à ce que son nom indique, Europabank est une banque belge, dont le siège est à Gand. Elle fait partie du Groupe Crelan depuis 2004.

En tant que **filiale de Crelan**, Europabank offre une gamme spécifique de produits et de services pour les particuliers et les entrepreneurs. Elle est notamment connue pour sa spécialisation dans le crédit à la consommation.

Les commerçants et les entrepreneurs connaissent aussi la banque en tant que **prestataire de transactions avec les cartes de débit et les cartes de crédit Visa et MasterCard** et en tant que fournisseur de **leasing et de renting**.

Europabank compte 47 agences.

Contrairement à Crelan et à AXA Bank Belgium, Europabank ne travaille pas avec un réseau d'agents bancaires indépendants, mais exclusivement avec du personnel salarié.



AXA Bank Belgium est la plus récente et aussi la plus grande entité du Groupe Crelan. AXA Bank Belgium est **la banque sœur** de Crelan depuis le 31/12/2021, après que le Groupe Crelan l'a acquise auprès de l'assureur international français AXA Group.

AXA Bank Belgium **soutient ses clients, les familles et les entrepreneurs belges, en les guidant de manière proactive dans la constitution et la gestion de leur patrimoine, grâce à des conseils sur mesure en matière de crédits immobiliers et d'investissements**. La banque est ancrée localement grâce à son réseau d'agents bancaires indépendants. Les outils numériques conviviaux et le contact personnel vont de pair. À ce titre, la banque a reçu plusieurs prix au cours des cinq dernières années, dont celui de la banque la plus innovante en 2021, décerné par ses clients.

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



## Chiffres au 31/12/2023

Entreprise	Nombre de collaborateurs	Nombre d'agences	Nombre de clients	Nombre d'actionnaires coopérateurs	Active en
Crelan	2.154*	426	762.095	271.363	Belgique
Europabank	379	47	187.772	-	Belgique
AXA Bank Belgium	1.923**	319	848.506	12.266	Belgique

\*705 membres du personnel et 1.449 collaborateurs dans le réseau d'agences indépendantes

\*\*629 membres du personnel et 1.294 collaborateurs dans le réseau d'agences indépendantes

Pour plus d'informations sur l'histoire de Crelan et du Groupe Crelan, consultez [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

## Structure et actionariat

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 2023, le capital coopératif de CrelanCo était détenu par 283.629 actionnaires coopérateurs. 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, que de la SA AXA Bank Belgium est assurée par le Comité de Direction de la SA Crelan.

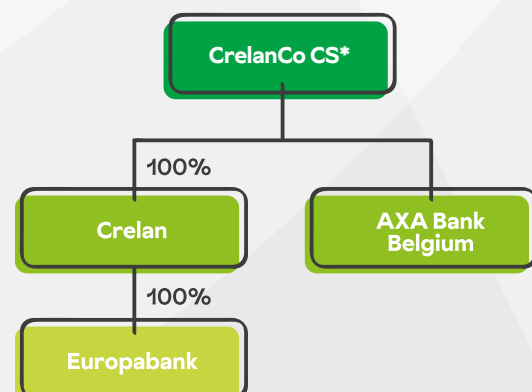
L'ensemble formé par la SA Crelan et la SC CrelanCo est dénommé dans le présent rapport « Crelan » ou « la Banque », alors que le vocable plus large « Groupe Crelan » ou « le Groupe » fait référence à toutes les entités ou filiales citées ci-dessous et comprises dans la consolidation par intégration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

Les comptes d'Europabank et d'AXA Bank Belgium sont inclus dans le périmètre de consolidation du Groupe Crelan conformément à 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.

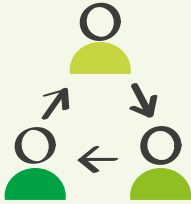
### La structure du Groupe Crelan sous forme simplifiée



\*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. Conformément à l'article 239 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

# Quelques chiffres révélateurs du groupe Crelan

Chiffres au 31/12/2023



**4.456**  
collaborateurs



Avec  
**792**  
agences, le Groupe Crelan dispose du plus grand réseau d'agences bancaires en Belgique.




**283.629**  
actionnaires coopérateurs ont investi ensemble  
**941 mio EUR**  
dans l'avenir du groupe Crelan




Nous aidons  
**1,8 miljoen**  
de clients dans leur gestion financière



**499**  
distributeurs automatiques de billets permettent de retirer de l'argent



En 2023, nous avons financé  
**6,3 mia EUR**  
de nouveaux projets



**21.631**  
familles ont acheté, construit ou transformé leur logement



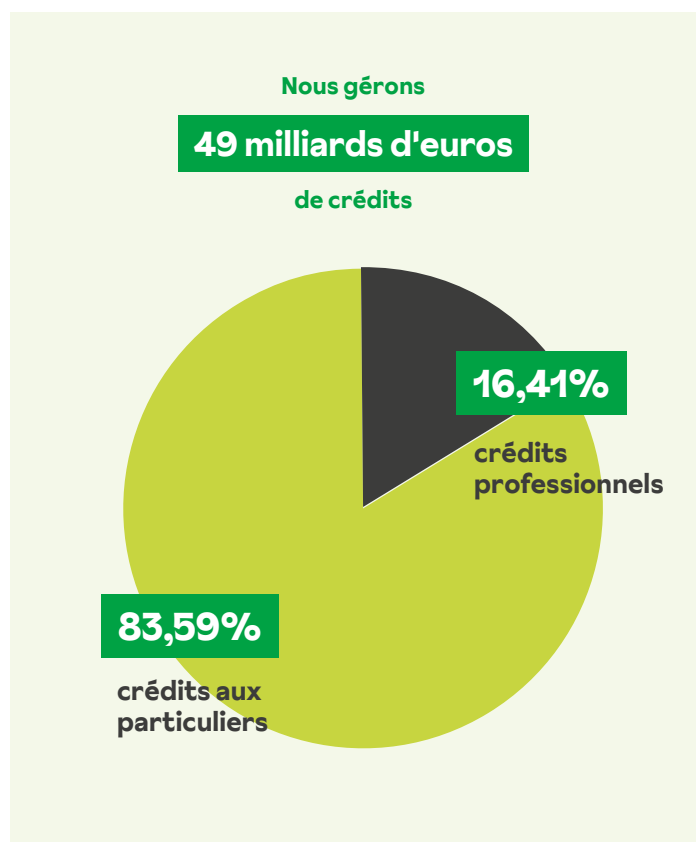
**5.829**  
familles ont profité de notre prêt ECO Rénovation



**7.456**  
agriculteurs et autres entrepreneurs ont investi dans leurs exploitations







Les ratios suivants montrent que le groupe Crelan est un groupe bancaire sûr et bien capitalisé

Ratios consolidés	2023
Cost Income Ratio	66,70%
Loan Loss Ratio	0,07%
ROE	8,88%
ROA	0,38%
Tier 1	28,39%

#### Légende

**CIR (Cost Income Ratio)** : représente les charges opérationnelles par rapport aux produits opérationnels. Indicateur d'efficacité.

(Pour chaque euro de revenus, le Groupe supporte des coûts de 66,70 cents)

**Loan Loss Ratio** : représente les pertes sur crédits par rapport au total du portefeuille de crédits. Indicateur de la qualité du portefeuille de crédits.

(Pour chaque euro de crédit non remboursé, le Groupe subit une perte de 0,07 cent pour le contentieux)

**ROE (Return on equity)** : représente le bénéfice net par rapport aux fonds propres. Indicateur de rentabilité.

(Pour chaque euro de fonds propres, le Groupe génère 8,88 cents de bénéfice net)

**ROA (Return on Assets)** : représente le bénéfice net par rapport au total des actifs. Indicateur de rentabilité.

(Pour chaque euro du total du bilan, le Groupe réalise 0,38 cent de bénéfice net)

**Tier 1** : représente les fonds propres de base par rapport aux actifs pondérés en fonction des risques dans le bilan. Indicateur de solvabilité.

(Pour chaque euro de risque au bilan, le Groupe dispose de 28,39 cents de fonds propres de base au titre de couverture)



# Une année durable chez Crelan

## À la une

### 9 janvier

#### Bienvenue aux collègues axa banque de l'équipe credits sud

Le 9 janvier les collègues AXA Banque de l'équipe Crédit Sud ont rejoint les locaux du siège de Crelan à Anderlecht. Auparavant, ils travaillaient depuis le centre de Bruxelles. Leur installation à Anderlecht permet de rationaliser l'occupation des espaces de bureaux, mais surtout de favoriser la cohésion entre les collègues d'AXA Banque et de Crelan.

### 17 janvier

#### Top employer pour la 8e fois

Après un examen approfondi de sa politique RH par le biais d'une étude indépendante, Crelan a reçu pour la huitième année consécutive le titre de Top Employer.

### 23 et 24 janvier

#### Workshops à propos de notre identité de marque

Fin janvier 2023, différents workshops ont été organisés à l'attention des collègues de Crelan et d'AXA Banque, l'occasion pour les collaborateurs de se pencher sur notre identité de marque et de donner leur avis.



### 6 au 10 mars

#### Semaine de la diversité & de l'inclusion : keynote de elke jurissen

Le jeudi 9 mars 2023, Elke Jeurissen était en visite dans les locaux de notre siège à Berchem pour donner une conférence portant sur l'inclusivité au travail. Elke Jeurissen, experte en leadership inclusif nous a expliqué comment adopter un comportement inclusif en tant qu'entreprise et en tant qu'employés.

Elke est convaincue que l'innovation, la performance, le développement personnel et le talent sont stimulés par la diversité. Ce n'est qu'en mélangeant les valeurs, les intérêts et les cultures que l'on obtient le meilleurs résultat.



### 7 et 9 mars

#### Séance photos pour tous les collaborateurs de berchem et d'anderlecht : 7 et 9 mars

Tout le monde n'aime pas être pris en photo. Mais si c'était l'occasion d'être vraiment soi-même ? Pendant la semaine de la diversité et de l'inclusion, Crelan a invité une photographe : Sandra Van Watermeulen. Tous les collaborateurs qui le souhaitaient ont eu l'occasion de participer à une séance photo et de recevoir un portait de qualité professionnelle en souvenir.

### 10 mars

#### Jeu en ligne: khaleidoscope, le 10 mars 2023

Khaleidoscope est en jeu en ligne un jeu en ligne qui met l'accent sur le comportement inclusif et confronte les participants à leurs propres comportements et préjugés d'une manière ludique et accessible. À l'aide de mini jeux de rôle, nous avons réfléchi ensemble à des solutions inclusives possibles à des problèmes concrets pouvant survenir sur le lieu de travail et ce, à partir de différents rôles. Ce jeu en ligne était orchestré par Inclusive Games.





5 avril

### Un calendrier de et par nos actionnaires coopérateurs

Pour la quatrième fois, les actionnaires coopérateurs peuvent participer à un concours photo qui permettra de sélectionner les images du calendrier 2024 de la banque.



27 avril

### DIVIDENDE DE 4 %

Le 27 avril 2023, l'Assemblée Général de CrelanCo a approuvé le dividende de 4 %. Une manière de remercier les actionnaires coopérateurs pour leur engagement dans le Groupe Crelan.



15 mai

### Vikings@crelan

Le 15 mai, l'initiative Vikings en vigueur chez AXA Banque a été proposée aux collaborateurs de Crelan. Cette initiative vise à renforcer les liens entre les collaborateurs de la banque tout en les encourageant à faire du sport.

Un collaborateur peut par exemple proposer de créer un groupe de jogging, de marche entre collègues et recevoir le soutien de Vikings. Dans le cadre de Vikings, des activités comme le padel, les pilates sont également proposées régulièrement.



22 et 28 juin

### Débats de groupe sur le changement

En partant des postulats exposés dans le best-seller 'who moved my cheese', un débat de groupe a été organisé autour du changement et de l'adaptation aux changements. Après le débat, les participants ont eu l'occasion de poursuivre la discussion autour d'un buffet de fromages.



29 juin

### Connect credits

À l'initiative de Young@crelan, une journée de découverte instructive et ludique du département crédits et de ses activités était proposée à tous les collègues de Crelan et d'AXA Banque.



1er septembre

### Démarrage du cooperative bank office

La banque coopérative est l'un des piliers stratégiques les plus importants pour Crelan dans les années à venir. Cette nouvelle équipe, dirigée par un Chief Cooperative Bank Officer, a été créée pour définir cette stratégie coopérative. La politique de durabilité ESG relève également de cette entité.



12 septembre

### Succès de la première obligation verte d'un montant de 600 millions d'euros

Le Groupe Crelan a émis pour la première fois et avec succès une obligation verte. auprès d'investisseurs institutionnel. Il s'agit d'une obligation senior non privilégiée d'une durée de 6 années, avec option d'achat après 5 ans, émise à 99,582% avec un coupon de 6 % et un rendement de 6,102 %. Le produit de cette émission sera utilisé par Crelan dans le cadre du financement de bâtiments verts. Il s'agira à la fois de crédits pour l'acquisition et pour la rénovation écologique. Plus d'informations dans le Rapport climat 2023.

## 18 au 22 septembre

### Mise à l'honneur de nos collègues lors de la semaine de la mobilité du 18 au 22 septembre 2023

En bus, en train, à vélo ou à pied : chaque jour, de nombreux collaborateurs de Crelan et d'AXA Banque bravent notre climat belge pour se rendre au travail et en revenir. Cela méritait bien une petite attention. Le mercredi 20 septembre 2023, un délicieux petit-déjeuner avait été organisé à Anderlecht et Berchem pour tous les collaborateurs qui se déplacent de manière durable pour se rendre au travail. Deux d'entre eux comptant respectivement 1920 km et 1144 km au compteur ont été déclarés champions toutes catégories de la mobilité durable au sein de la banque.

## 9 septembre

### PAIRI DAIZA

Quelque 500 collaborateurs enthousiastes de Crelan et d'AXA Banque ont profité d'une journée magique et estivale à Pairi Daiza. Un véritable voyage à travers les 5 continents et à travers ce que la nature a à nous offrir de plus beau. Une magnifique journée familiale organisée de main de maître par Together@crelan.

## 19 octobre

### Journée d'action YOUCA (Youth for Change and Action)

Le jeudi 19 octobre, quelque 15 000 élèves des écoles secondaires bruxelloises et flamandes se sont engagés à travailler pour la bonne cause pendant une journée dans le cadre de l'action YOUCA. 16 d'entre eux se sont retrouvés chez Crelan. Grâce à notre célèbre jeu Money-Poly et à un programme interactif, ils ont notamment été invités à en apprendre davantage sur Crelan en tant que banque et sur son ADN coopératif. Leur engagement leur a permis de rassembler 960 euros pour soutenir d'autres jeunes.

## 1er octobre

### Une nouvelle car policy plus verte

Elle a pour objectif de

- Réduire nos émissions de CO<sup>2</sup>
- de développer une flotte verte composée de voitures électriques uniquement
- de sponsoriser une transition verte grâce à l'intervention de l'employeur.

## 1er octobre

### Nouvel intranet

Les collaborateurs des sièges de Crelan et d'AXA Banque ont désormais le même intranet. Un outil de communication pratique, moderne et interactif.

## Novembre

### Vaccination contre la grippe

Comme de coutume, Crelan a proposé à ses collaborateurs de se faire vacciner contre la grippe.

## 31 octobre

### Bornes de recharges pour e-steps

Des bornes de recharge pour e-steps ont été installées à Berchem et à Anderlecht.

## 13 novembre

### Lancement de la nouvelle identité de marque de crelan

Cette nouvelle identité se concrétise notamment à travers un nouveau logo, un nouveau tone of voice, un site web et déjà quelques agences revêtant un nouveau look.



## 13 au 24 novembre

### Enquête sensor (stress and engagement sources in the organisation)

Cette enquête a pour objectif d'obtenir un aperçu de la manière dont les collaborateurs vivent leur travail. Elle permet à chaque collaborateur de donner son ressenti et de recevoir du feedback. Cette enquête a été menée en collaboration avec notre partenaire Attentia, un service de prévention externe.

## 29 novembre

### Les lauréats du concours photo à la une

Les actionnaires coopérateurs lauréats de notre concours photos ont été invités par le Cooperative Bank Office à une réception conviviale. En compagnie de leur agent ils se sont vus remercier et mettre à l'honneur pour leur talent. Le Crelan Circle, Le Comité de Direction et le Conseil d'Administration ont également participé à cette belle soirée.

## 19 décembre

### Nouvelle diversity & inclusion policy

Le 19 décembre, le Conseil d'administration a approuvé la nouvelle **Diversity & Inclusion policy**. Deux concepts qui ne peuvent plus être ignorés à l'heure actuelle.





# Stratégie et plan d'action pour les années à venir

## Le Groupe Crelan : c'est mieux pour nous tous !

### ESG : vision et ambitions à l'horizon 2024-2027

En 2023, la banque a décidé d'intégrer la stratégie ESG dans sa stratégie coopérative. S'efforcer d'améliorer notre environnement, une société plus orientée vers le social et des politiques équitables vont de pair avec les principes coopératifs chers à Crelan.

Nous avons donc affiné notre vision et nos ambitions en matière d'ESG au cours de l'année écoulée.

#### E (Environment)

Nous optons délibérément pour la transition écologique. Nous voulons faire ce choix en tant que banque, mais nous voulons aussi soutenir et guider nos clients dans les trois segments de cette transition : retail, business & wealth.

#### S (Social)

Nous nous engageons en faveur de l'implication sociale, de l'engagement envers la société et de l'évolution vers une économie plus sociale. Crelan se distingue des autres banques par son caractère coopératif authentique qui se traduit dans la stratégie coopérative de la banque.

#### G (Gouvernance)

Nous mettons l'accent sur l'intégrité dans la gouvernance d'entreprise, l'éthique des affaires et la communication transparente avec toutes nos parties prenantes.

Des mesures importantes ont été prises en 2023 pour concrétiser la politique ESG de la banque.

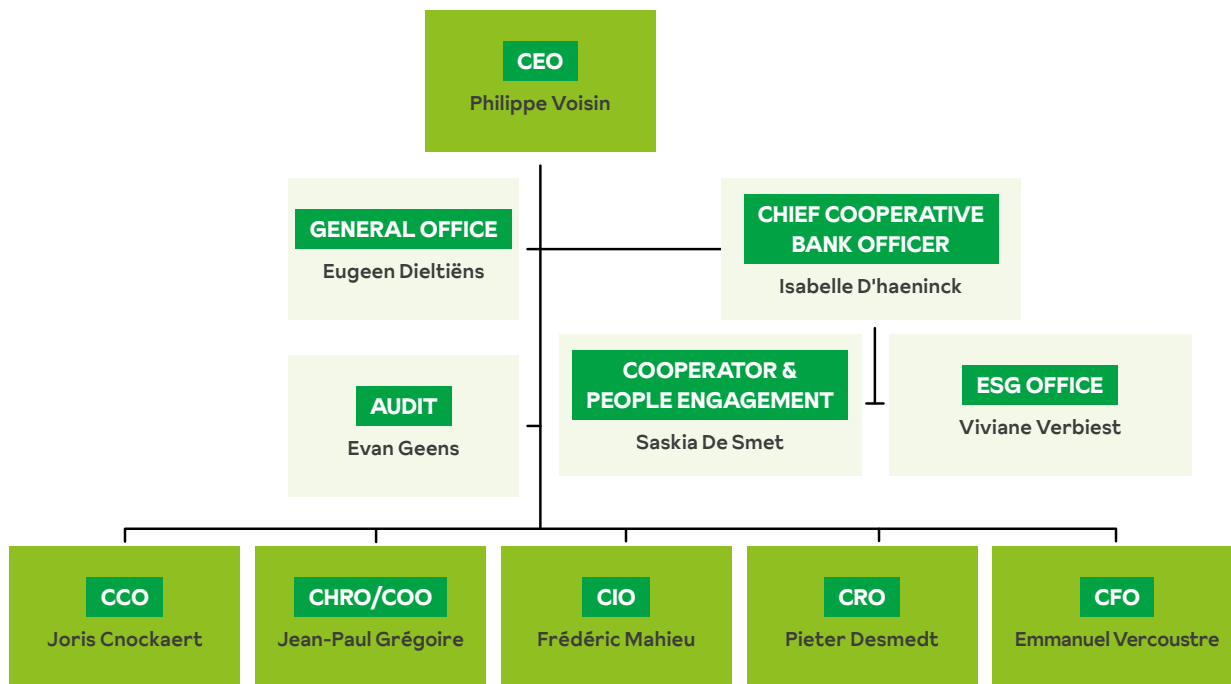
Une nouvelle direction a été mise en place pour renforcer et faire avancer la stratégie coopérative, sous la houlette d'une Chief Cooperative Bank Officer nouvellement nommée. Une nouvelle responsable ESG a été nommée au sein de l'équipe Cooperative Bank Office. Cette direction travaille de manière très transversale et rapporte directement au CEO.



**Philippe Voisin,**  
CEO Groupe Crelan

*"Nous avons introduit une nouvelle structure en 2023 dans laquelle le ESG Office est désormais ancré dans le Cooperative Bank Office. Cela nous permet de mieux relier les principes ESG aux principes de la banque coopérative, qui sont très bien alignés. Les nouveaux ESG Manager et Chief Cooperative Bank Officer ont apporté une nouvelle dynamique à notre développement en matière de durabilité et les principes sont aujourd'hui traduits en actions très concrètes, ce qui permet à notre groupe bancaire de continuer à se développer en termes de durabilité et de mieux guider nos clients vers un mode de vie plus durable",*

## PLACE DE L'ACTIVITE ESG DANS L'ORGANIGRAMME



De nombreux projets ont été concrétisés en 2023, notamment le lancement de Green Bonds (obligations vertes), la fixation d'objectifs climatiques pour les crédits logement et l'accompagnement des clients de détail, la gestion des données ESG.

En outre, un essai pilote a également été lancé pour l'engagement ESG auprès des clients business. Ce projet sera poursuivi en 2024. Un travail important a également été réalisé pour se conformer aux exigences réglementaires de la BCE et de l'UE.

Des informations plus détaillées à ce sujet sont également disponibles dans le rapport climat.

par l'ensemble des collaborateurs. En outre, cette stratégie est conforme à notre identité de groupe bancaire coopératif.



### UNE HISTOIRE INSPIRANTE

L'ESG gagne en importance, non seulement au sein du groupe Crelan, mais aussi dans la société en général. Nos clients attachent également plus d'importance à une plus grande durabilité et sont satisfaits du soutien qu'ils peuvent obtenir de leur banque.

Les principes ESG inspirent les gens, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la banque, et ont ainsi un effet de stimulation.

Notre stratégie ESG est donc largement soutenue par toutes les parties prenantes concernées. Elle est soutenue non seulement par les membres du conseil d'administration et du management board, mais aussi

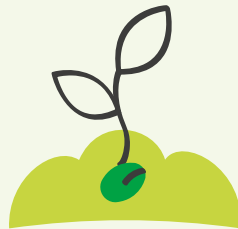
#### Viviane Verbiest, ESG Manager Groupe Crelan

*"L'ESG est un domaine très transversal et nous travaillons donc en étroite collaboration avec toutes les directions du Groupe Crelan, ainsi qu'avec notre banque filiale, Europabank. Nous avons donc mis en place une nouvelle gouvernance avec, d'une part, des sessions de deep dive au sein de Streams spécialisés et, d'autre part, un Comité de pilotage ESG où toutes les décisions importantes sont prises. Cela nous permet d'avancer rapidement et de faire de grands progrès"*

Sous la houlette du ESG OFFICE, des réunions sont donc organisées avec différents départements, selon la structure suivante :

- Crelan en tant qu'entreprise
- Crelan et les crédits aux particuliers et aux entreprises
- Crelan et ses partenaires institutionnels
- Crelan et les investissements pour les clients (privés)

Ces réunions permettent de suivre de près les projets ESG en cours, de discuter des changements dus aux adaptations réglementaires et d'examiner les opportunités pour la banque et les clients.



### Points d'attention

1.

La stratégie ESG est intégrée dans la stratégie de la banque coopérative. En tant que banque coopérative, nous nous efforçons de créer une société écologique et durable, une société sociale et inclusive et de renforcer l'éducation et le développement.

2.

Nous voulons guider nos clients vers une plus grande durabilité de la manière la plus efficace possible. Nous le faisons en offrant des produits durables, mais surtout en fournissant des conseils professionnels et appropriés, tant à nos clients privés qu'à nos clients professionnels et au secteur agroalimentaire, qui peuvent compter sur les années d'expérience et le vaste savoir-faire de Crelan.

3.

Grâce à une gouvernance durable nous œuvrons de manière continue à la construction d'une relation à long terme avec tous nos stakeholders.

### Domaine d'action 1 (champs 1 et 2)

Ici, l'accent est mis sur notre propre empreinte environnementale.

Nous prenons en compte l'impact ESG dans toutes les décisions et tous les investissements.

Depuis octobre 2023, notre politique automobile est passée au leasing de voitures 100 % électriques.

### Domaine d'action 2 (champs 3)

Se concentre sur notre position dans la société.

Nous conseillons et accompagnons nos clients dans une transition durable et leur offrons, par exemple, la possibilité de contracter des crédits verts à des taux avantageux.

Nous aidons ainsi nos clients à améliorer leur efficacité énergétique et à maintenir ou augmenter la valeur de leur logement ou de leur activité..



## Environmental



**Nous voulons opérer la transition vers une économie climatiquement neutre avec nos collaborateurs, nos actionnaires coopérateurs, nos clients et nos partenaires.**

En ce qui concerne ses propres émissions, le groupe Crelan souhaite fonctionner de manière totalement neutre sur le plan climatique d'ici 2030.

En outre, le Groupe Crelan s'engage à fournir à ses clients des conseils financiers transparents et personnalisés dont l'impact sur le climat fait partie intégrante. Ces conseils, complétés par une gamme adaptée de produits et de services, doivent faciliter les investissements durables de nos clients et réduire leur empreinte écologique.

Ce faisant, le groupe Crelan appliquera le principe de l'impact négatif et exclura les activités fortement polluantes en matière de pétrole, de déforestation et d'eau dans ses activités de financement direct.

En outre, le groupe intégrera une politique climatique dans le processus de recrutement des clients professionnels.

D'ici 2030 au plus tard, le groupe veut réduire fortement l'impact de ses activités (scope 3) et contribuer activement à l'objectif mondial de neutralité climatique d'ici 2050 au plus tard.

## Social



**Le groupe Crelan souhaite avoir un impact positif sur la société belge. Pour ce faire, nous soutenons financièrement des projets socialement pertinents et durables par l'intermédiaire de notre Crelan Foundation.**

Grâce à notre politique coopérative, nous promouvons également une société sociale et inclusive. Crelan joue également un rôle important dans l'approvisionnement alimentaire ; nous sommes le banquier privilégié et le partenaire fidèle du secteur agroalimentaire depuis près de 100 ans. Ici aussi, nous assumons notre responsabilité sociale en soutenant les agriculteurs et les horticulteurs dans la transition durable.

## Gouvernance



**Assurer la stabilité financière de nos employés, de nos actionnaires coopérateurs et de nos clients est au cœur de la gouvernance du groupe Crelan.**

Le groupe Crelan s'engage sur le marché local belge grâce à un modèle de gouvernance solide qui respecte les lois, les réglementations et les accords de supervision financière.

Il exclut dans son financement direct les activités liées au blanchiment d'argent, les activités offshore et applique diverses listes de sanctions dans ses opérations.

La transparence des opérations et de la communication est une évidence pour le groupe Crelan.

En outre, nous sommes un groupe financier de et pour nos actionnaires coopérateurs pour lesquels nous voulons réaliser la création de valeur et les impliquer autant que possible dans le fonctionnement du groupe par le biais d'un retour d'information continu et d'une révision de la politique. Nous partageons nos bénéfices avec nos coopérateurs et nous nous efforçons d'établir une relation solide à long terme.

## Reporting en matière de développement durable

Le rapport de durabilité évoluera considérablement l'année prochaine, car pour la première fois, Crelan présentera un rapport établi conformément à la Corporate Sustainable Reporting Directive (CSRD) sur la base des chiffres de 2024. Ce nouveau rapport sera structuré conformément aux European Sustainability Reporting Standards (ESRS) et augmentera la transparence sur les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels des activités commerciales de Crelan sur les dimensions E, S et G.

Ces IRO matériels seront identifiés grâce à la double évaluation de la matérialité menée sur les activités propres et la chaîne de valeur de Crelan. Les objectifs, les mesures, les politiques et les actions visant à traiter ces IRO seront décrits dans le rapport.

Un projet CSRD spécifique a été lancé et, compte tenu de son importance, une gouvernance a été mise en place avec une supervision par le (senior) management de la banque.









# Les Nations Unies comme fil conducteur



## Ce rapport de durabilité a été rédigé en tenant compte des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.

Ces ODD (objectifs de développement durable) sont un appel à l'action à tous les pays et entreprises afin de promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète. Ils défendent l'idée que mettre fin à la pauvreté doit aller de pair avec des stratégies qui développent la croissance économique et répondent à une série de besoins sociaux, notamment l'éducation, la santé, la protection sociale et les possibilités d'emploi, tout en luttant contre le changement climatique et la protection de l'environnement.

Chaque fois que Crellan contribue à l'un de ces 17 thèmes, nous mentionnons le logo des Nations Unies relatif à cet objectif de développement durable dans le texte correspondant de ce rapport.



**Isabelle D'haeninck,**  
Chief Cooperative Bank Officer, Groupe Crellan

*"En tant que banque coopérative, nous visons la proximité, le sentiment d'appartenance et la connexion. En tant que banque coopérative, nous nous engageons en faveur d'une société durable et écologique, d'une société sociale et inclusive, et de l'éducation et du développement. Tous ces principes correspondent parfaitement aux valeurs fondamentales de la politique ESG de la banque. Les services financiers durables sont donc intégrés dans l'ADN de notre banque coopérative".*



# Une gouvernance durable



La bonne gouvernance est l'ensemble des processus et des réglementations qui influencent la manière dont une entreprise est dirigée et contrôlée en interne.

Les principaux acteurs dans ce domaine sont le **Comité de Direction** et les actionnaires représentés par le **Conseil d'Administration**. Les collaborateurs, les agents, les fournisseurs, les clients et la communauté au sens large sont également des éléments importants dans ce cadre.

*	Comité de Direction	Conseil d'Administration
<b>Nombre de membres</b>	6	14
<b>Rapport hommes/femmes</b>	6/0 (100%/ 0%)	14/ 5 ( 64,3%/ 35,7%)
<b>Administrateurs indépendants</b>		4
<b>Diplômes principaux</b>	Droit, Sciences économiques, Sciences commerciales, Mathématiques	Sciences économiques et sociales, Comptabilité, Statistique et Économétrie, Économie rurale, Droit et pratique judiciaire, Ingénieur industriel, Gestion des entreprises, Réviseur d'Entreprises

\* Le tableau ci-dessus et les tableaux ci-dessous présentent la composition du Conseil d'Administration et du Comité de Direction au 14 janvier 2024.



## Un Conseil d'Administration diversifié

Au 11 janvier 2024, le Conseil d'Administration de Crelan est composé de 20 administrateurs : dix d'entre eux représentent notre actionnaire, la SC CrelanCo (qui représente à son tour plus de 284.000 actionnaires coopérateurs individuels), quatre administrateurs indépendants et six administrateurs, qui sont membres du Comité de Direction.

Ces administrateurs présentent des profils variés avec des différences au niveau de leurs expériences professionnelles, de leurs compétences, de la langue, du sexe et de l'âge. Le but est qu'ils soient représentatifs de la diversité de la société.

La banque veille à assurer une composition équilibrée et une bonne représentation de l'actionnaire coopérateur au sein de ses Conseils d'Administration. L'ancrage agricole de la banque s'exprime par une présence importante de représentants de ce secteur. En outre, quatre administrateurs indépendants siègent au Conseil d'Administration et aux comités afin de garantir l'objectivité des décisions et d'éviter les conflits d'intérêts et la concentration dans le processus décisionnel. Ils supervisent également en collaboration avec les autres administrateurs, entre autres, le respect des règles en matière de gestion des risques, de conformité, d'éthique et de bonnes pratiques au sein de Crelan.

Lors de sa réunion du 19 décembre 2023, le Conseil d'administration a formellement approuvé la politique de diversité et d'inclusion de la banque. Cette politique est conforme à la directive européenne du 22/10/2014 et à la loi du 23/03/2019 introduisant le Code des sociétés et des associations (article 7:86). Cette politique vise une composition équilibrée du Conseil d'administration et du Crelan Circle. Ce dernier est composé des membres du Comité de Direction et de tous leurs directeurs.

D'ici 2030, Crelan vise à atteindre une représentation minimale de 33 % de femmes au sein du Conseil d'Administration dans son ensemble, et de 40 % parmi les administrateurs non exécutifs. Pour le Crelan Circle, cet objectif est également de 33 %. Le 11 janvier 2024, le pourcentage de femmes était de 25 % pour l'ensemble du Conseil d'Administration, de 35,7 % pour les administrateurs non exécutifs et de 24 % pour le Crelan Circle.

Conformément à l'article 27 de la Loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, un Comité d'Audit, un Comité des Risques, un Comité des Rémunérations et un Comité de Nomination ont été institués au sein du Conseil d'Administration. En 2023, la gouvernance de ces comités consultatifs a été davantage alignée sur les règles pertinentes, en particulier, chaque comité est présidé par un administrateur indépendant et la majorité des membres sont des administrateurs indépendants.

C'est le Comité de Nomination qui examine et évalue régulièrement le bon fonctionnement du Conseil d'Administration et fait des recommandations en matière de nomination de nouveaux administrateurs et de renouvellement de mandat des administrateurs existants. Outre la représentation des sexes, nous nous efforçons également de parvenir à un équilibre linguistique et géographique au sein du conseil d'administration, sans préjudice de l'expérience et des compétences des candidats potentiels disponibles. Toute proposition de nomination allant à l'encontre de nos aspirations doit être soigneusement justifiée par le comité de nomination.

Lors de l'analyse de la composition du Conseil d'Administration, le comité de nomination prend en compte les avantages de tous les aspects de la diversité afin de parvenir à une répartition équilibrée des administrateurs. Les membres du Conseil d'Administration sont nommés par l'assemblée générale sur proposition du Conseil d'Administration pour un mandat renouvelable de six ans.

Crelan a également signé les chartes Febelfin sur la diversité des genres dans le secteur financier et sur les "Femmes dans la finance" en 2019.

**COMPOSITION  
DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
DE LA SA CRELAN  
AU 11/01/2024**



**Luc Versele**

Président



**Benoît Bayenet**

Vice-Président



**Jan Annaert**

Administrateur  
indépendant



**Bernard  
De Meulemeester**

Administrateur non exécutif



**Xavier Gellynck**

Administrateur  
non exécutif



**Eric Hermann**

Administrateur  
indépendant



**Pierre Léonard**

Administrateur  
non exécutif



**Claude Melen**

Administratrice  
non-exécutive



**Sarah Scaillet**

Administratrice  
non-exécutive



**Marianne Streel**

Administratrice  
non-exécutive



**Paul Thysens**

Administrateur  
indépendant



**Hendrik Vandamme**

Administrateur  
non exécutif



**Agnes  
Van den Berge**

Administratrice indépendante



**Catherine Delanghe**

Administratrice  
non-exécutive



**Philippe Voisin**

CEO



**Joris Cnockaert**

CCO



**Pieter Desmedt**

CRO



**Jean-Paul Grégoire**

COO/CHRO



**Frédéric Mahieu**

CIO



**Emmanuel Vercoustre**

CFO

## Comité de Direction

Le Comité de Direction est l'organe exécutif collégial de la banque. Sous l'autorité de son Président et sous le contrôle du Conseil d'Administration, il assure la gestion courante et prépare les décisions du Conseil d'Administration, qu'il veille ensuite à mettre en œuvre. Les membres du Comité de Direction sont nommés par l'Assemblée Générale, sur proposition du Conseil d'Administration, pour une période de six ans renouvelable.

### COMPOSITION DU COMITÉ DE DIRECTION AU 31/12/2022



**Philippe Voisin**

CEO



**Joris Cnockaert**

CCO



**Pieter Desmedt**

CRO



**Jean-Paul Grégoire**

COO/CHRO



**Frédéric Mahieu**

CIO



**Emmanuel Vercoustre**

CFO

Depuis le 1er janvier 2022, la gouvernance du Conseil d'administration, de ses comités spécialisés et du Comité de direction d'AXA Bank Belgium est à l'image de celle de Crelan.



## Réglementations bancaires

Grâce à sa gestion saine, Crelan n'a jamais dû faire appel à une aide d'État lors de la crise financière de 2007-2008. L'institution se maintient à jour pour toutes les nouvelles initiatives et réglementations qui ont été lancées pour encourager les banques à adopter une meilleure gouvernance et à mieux gérer leur prise de risque. Ces dernières années, la banque a renforcé sa solvabilité, donc ses fonds propres, et respecte les nouvelles exigences en matière de liquidités développées par le Comité de Bâle sur la Supervision bancaire. En outre, elle dispose de toutes les procédures de contrôle interne afin d'identifier, de gérer et de rapporter les risques, exigées dans les « Guidelines on Internal Governance » publiées par l'Autorité bancaire européenne (ABE).

## Rémunérations des administrateurs

Dans le cadre d'une politique de rémunération contrôlée, Crelan suit les lignes directrices de l'ABE (ABE/GL/2021) du 2 juillet 2021 et la circulaire NBB\_2021\_30 pour déterminer la rémunération des membres du Comité de Direction.

Compte tenu de l'article 67 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit, des décisions d'exécution et du Règlement délégué (UE) no604/2014 de la Commission du 4 mars 2014, le Conseil d'administration a défini le périmètre du personnel identifié au sein de la banque comme suit :

- Catégorie 1 : les membres du Conseil d'administration ;
- Catégorie 2 : les membres de la Direction ;
- Catégorie 3 : les membres du personnel dont la position implique une prise de risque, conformément au Règlement délégué et à d'autres règlements ;

- Catégorie 4 : les membres du personnel responsables des fonctions de contrôle indépendantes ;
- Catégorie 5 : les membres du personnel dont la rémunération totale les place au même niveau de rémunération que celui de la haute direction et des personnes qui occupent un poste impliquant une prise de risque, conformément au Règlement délégué.

La politique de rémunération est structurée de manière à ce que l'enveloppe globale de rémunération soit répartie de manière équilibrée entre une composante fixe et une composante variable. L'enveloppe globale est composée de manière à ne pas encourager une prise de risque exceptionnelle.

La composante fixe est suffisamment structurelle pour récompenser les membres de l'Identified Staff pour leur travail, leur ancienneté, leur expertise et leur expérience professionnelle. Elle représente une garantie par rapport à la volatilité de la rémunération variable et plus particulièrement, par rapport à la probabilité de non-paiement d'une rémunération variable.

Le salaire de base de l'Identified staff est déterminé en tenant compte des responsabilités organisationnelles décrites dans la description de fonction et du positionnement par rapport à une référence externe. Le salaire de base peut également inclure des avantages en nature.

La rémunération variable pour l'Identified Staff est déterminée selon les règles énoncées dans la Politique de rémunération et est alignée sur tous les risques et les performances de l'établissement, de l'unité opérationnelle et les performances individuelles.

Des informations plus détaillées et chiffrées sur la politique de rémunération de la banque pour l'Identified Staff sont décrites sous la rubrique « Politique de rémunération », aux pages 52 à 56 du Rapport annuel consolidé du Groupe Crelan. Ce rapport est également disponible sur le site web de la banque



**« Dans le cadre de la relation avec nos clients, ainsi que pour leurs portefeuilles, nous évitons toujours les excès. On peut parler de conservatisme dans le bon sens du terme. »**

- Bart Abeloos  
*expert en investissement chez Crelan*

# Une relation durable avec les clients



En tant que groupe bancaire coopératif 100 % belge, nous visons une relation sur le long terme avec nos clients. Ce type de lien ne se crée pas du jour au lendemain et s'établit dans la confiance. C'est pourquoi la banque a toujours opté pour des produits simples et transparents, que ce soit en matière de crédit ou de placement.

« Dans le cadre de la relation avec nos clients, ainsi que pour leurs portefeuilles, nous évitons toujours les excès. On peut parler de conservatisme dans le bon sens du terme. » dit Bart Abeloos, expert en investissement chez Crelan.



## Octroi de crédits durables

### UNE POLITIQUE DE CREDIT COMME FIL CONDUCTEUR

Dans le cadre de la politique générale en matière de crédits, validée annuellement par le Conseil d'Administration, les engagements suivants, qui encouragent la durabilité, sont repris :

- Travail en toute transparence ;
- Exclusion des activités illégales, blanchiment d'argent, traite des êtres humains, travail non déclaré, trafic de drogue et d'armes, industrie du sexe ;
- Pas d'octroi de crédit aux mineurs ;
- Pas d'encouragement de l'endettement ;
- Pas de financement de constructions fiscales complexes ;
- Analyse sur base des revenus prévus et durables ;
- Contrôle de l'identité des emprunteurs et de l'origine des ressources propres ;
- Exigence de garanties situées en Belgique ;
- Obtention obligatoire d'une rentabilité minimale ;
- Refus de reprise de dossiers « in default » auprès d'une autre banque ;
- Prendre en compte les facteurs ESG (= Environnement, Social et Gouvernance) et essayer d'éviter un impact négatif sur l'environnement et la société.



En prévision de l'intégration de Crelan et d'AXA Banque, la politique de crédit des deux banques a déjà été largement harmonisée. Nous avons accordé une place plus importante à l'impact environnemental de l'octroi de crédits dans la politique de crédit.

En outre, des exigences budgétaires supplémentaires sont fixées pour le financement de l'achat d'un bien dont le certificat de performance énergétique (CPE) est > E. Grâce à cette mesure, nous encourageons le client à rénover le bien de manière durable et à améliorer ainsi son CPE.

### **GROUPES CIBLES EXCLUS DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE ESG DE LA BANQUE**

La banque finance uniquement les activités qui sont totalement en règle avec la législation, les standards et les normes actuelles.

La banque ne finance en aucun cas des entreprises qui tirent directement ou indirectement des revenus des activités, entreprises et secteurs exclus ci-dessous. Aucune dérogation à ces directives n'est possible.

*Ex. : une société patrimoniale qui gère le bâtiment dans lequel une entreprise active dans un secteur exclu exerce ses activités est également exclue.*

Concrètement, la banque refuse d'accorder un crédit dans les cas suivants :

#### **Industrie du sexe :**

- Activités liées à la prostitution et/ou à la pornographie.

#### **Armes :**

- À des entreprises qui sont impliquées dans l'utilisation, la production, le développement, l'entretien, le test, le stockage ou le commerce d'armes controversées .
- À des entreprises dont le pourcentage de chiffre d'affaires provenant de la production d'armes conventionnelles est  $\geq 25\%$ .
- À des entreprises dont le pourcentage des chiffres d'affaires provenant de la production de composants ou services importants destinés à des entreprises produisant des armes conventionnelles est  $\geq 25\%$ .
- À des entreprises qui fournissent des biens militaires à des pays qui se trouvent sous embargo sur les armes des Nations unies ou un embargo sur les armes multilatéral pertinents.

#### **Industrie des jeux de hasard :**

- À des entreprises dont le pourcentage de chiffre d'affaires tiré d'activités de jeu ou de produits est supérieur ou égal à 5 %, à l'exception de la Loterie Nationale.

#### **Industrie du tabac :**

- À des entreprises qui produisent du tabac ou des produits à base de tabac.
- À des entreprises qui produisent des cigarettes électroniques.
- À des entreprises qui tirent leur chiffre d'affaires du commerce de gros du tabac et/ou des cigarettes électroniques.
- À des entreprises qui tirent  $\geq 25\%$  de leur chiffre d'affaires du soutien de l'industrie du tabac et/ou de la cigarette électronique.

#### **Espèces animales menacées :**

- À des entreprises ou des activités qui font le commerce d'espèces animales menacées qui relèvent de la convention CITES et/ou de la Liste rouge des espèces menacées de l'IUCN.

#### **Pétrole et gaz :**

- À des entreprises qui exploitent du pétrole et du gaz.
- À des entreprises qui tirent  $\geq 5\%$  de leur chiffre d'affaires du commerce de gros et/ou de détail du pétrole et/ou du gaz non conventionnels .
- À des entreprises qui tirent  $\geq 5\%$  de leur chiffre d'affaires du soutien à l'industrie du pétrole et du gaz non conventionnel.
- À des entreprises actives dans l'exploration et le développement de gisements de pétrole et de gaz.

#### **Charbon :**

- À des entreprises qui sont actives dans l'industrie houillère (thermique).
- À des entreprises qui tirent  $\geq 5\%$  de leur chiffre d'affaires du commerce de gros et/ou de détail du charbon (thermique).
- À des entreprises qui tirent  $\geq 5\%$  de leur chiffre d'affaires du soutien à l'industrie houillère (thermique).
- À des entreprises actives dans le développement de nouvelles centrales à charbon.
- À des entreprises dont le chiffre d'affaires de la production d'électricité à partir de charbon est  $\geq 10\%$ .

#### **Environnement :**

- À des entreprises qui sont en infraction avec la législation environnementale ou en cas de non-respect des standards et normes.

<sup>1</sup> Les armes controversées sont : Mines antipersonnel, armes à sous-munitions, armes biologiques, uranium appauvri et armes nucléaires

<sup>2</sup> Les armes conventionnelles sont les armes qui ne sont pas controversées

## PLUS DE 6 MILLIARDS D'EUROS POUR RÉALISER DES RÊVES

En 2023, le Groupe Crelan a soutenu l'activité locale belge en accordant 6,35 milliards d'euros de crédits. 72,52 % de ce montant était destiné aux particuliers pour l'achat de logements et de biens de consommation ; 5,1 % est allé à des projets d'agriculteurs et d'horticulteurs et 22,38 % à des entreprises.

## ACCENT SUR UNE OFFRE DE CRÉDIT VERT

Dans le domaine des crédits verts, Crelan et AXA Banque proposent toutes deux des financements 'ÉCO-Énergie' aux particuliers et aux professionnels résidant en Belgique. Il s'agit de prêts à tempérament assortis d'un taux d'intérêt avantageux, spécifiquement destinés aux investissements économes en énergie tels que le remplacement d'une chaudière, les investissements dans l'énergie verte (chauffe-eau solaire, panneaux photovoltaïques, pompe à chaleur, géothermie), les travaux d'isolation (toiture, murs, sol, vitrage isolant), l'installation de robinets et d'interrupteurs thermostatiques ou un audit énergétique. Le taux d'intérêt du financement ECO énergie est moins élevé et même déductible dans certains cas.

En outre, Crelan et AXA Banque visent également à faciliter l'achat de nouvelles voitures moins polluantes en offrant des tarifs distincts et plus avantageux aux clients privés ou professionnels qui achètent des voitures électriques ou hybrides.

## PRENDRE SOIN DES CLIENTS

L'explosion des prix de l'énergie a pesé sur le budget familial des particuliers et sur la trésorerie des professionnels.

Crelan et AXA Banque ont élaboré un certain nombre de solutions pour les clients qui doivent faire face à cette augmentation des coûts. Jusqu'à la fin du mois de mars 2023, les clients avaient la possibilité d'obtenir un report d'un an du remboursement du capital de leurs crédits logement. La banque ne leur facturait aucun frais à cet effet.

Au total, 955 clients (AXA Banque et Crelan confondus) ont profité de cette opportunité. Le montant total du report du remboursement du capital s'est élevé à 9 289 443 euros.

En outre, en 2023, le Groupe CRELAN a offert à ses clients la possibilité d'investir plus rapidement dans des équipements leur permettant de réduire leur consommation énergétique, en leur permettant de contracter un crédit hypothécaire à plus long terme.

De cette manière, la charge mensuelle était réduite ou un investissement plus important pouvait être envisagé pour la même mensualité.

Fin septembre, les deux banques ont également annoncé que les clients professionnels, dont la trésorerie était mise à mal par l'augmentation des prix de l'énergie, pouvaient faire appel à un prêt énergie, spécialement conçu à cet effet, à des conditions très intéressantes.

## Offre de placements durables

Le placement durable est clairement apparu comme l'un des gagnants de la crise du coronavirus. Au cours de la première phase de la crise, lorsque les marchés financiers ont été soumis à une forte pression en raison de l'incertitude et des énormes dégâts économiques, les actions des entreprises ayant obtenu de bons résultats en matière de durabilité ont beaucoup mieux résisté. Le développement durable va bien au-delà de l'impact environnemental ou climatique d'une entreprise. La façon dont une entreprise traite ses collaborateurs ou ses fournisseurs fait également partie d'une analyse de durabilité. Dans ce contexte, la pénurie de main-d'œuvre et la perturbation des chaînes de production et d'approvisionnement causées par le covid-19 ont donné aux entreprises durables un avantage concurrentiel.

Le concept de durabilité est depuis longtemps intégré dans l'offre de produits et d'investissements de Crelan.

## PAR DES CONSEILS APPROPRIÉS ET DES INFORMATIONS CORRECTES

De manière générale, chez Crelan, l'offre de placement commence par une **information correcte** à la clientèle, conformément aux règles de la **directive MiFID** (Directive sur les marchés d'instruments financiers). Chaque investisseur remplit un questionnaire MiFID afin de déterminer son profil de risque, ainsi que ses préférences en matière de durabilité, depuis peu. De plus, tous nos produits de placement ont un score qui indique leur niveau de risque. Nos agents conseillent chaque client, afin que ses choix de placement coïncident avec son profil de risque et ses préférences en matière de durabilité. En outre, toutes nos informations précontractuelles sont transparentes. Pendant la durée du produit, Crelan fournit également des informations et des rapports à ses clients, leur permettant de suivre l'évolution de leurs placements.

<sup>3</sup>Le pétrole et le gaz non conventionnels sont : le pétrole de schiste, le gaz de schiste et les sables bitumineux



## PAR LE BIAIS DE PRODUITS PHARES QUI REPENDENT AUX CRITERES ESG

Nos produits-phares sont gérés selon les critères ESG (Environmental, Social & Governance). Cela signifie que les sociétés dans lesquelles nos fonds investissent sont continuellement évaluées et jugées sur leur impact écologique, leur politique sociale et leur bonne gouvernance.

Crelan et AXA Banque collaborent avec trois partenaires stratégiques, **Econopolis Wealth Management, Amundi Asset Management et AXA Invest Managers**. Tous les trois prennent en compte ces critères de durabilité dans leur politique d'investissement.

En outre, **BNP Paribas Asset Management Belgium**, gestionnaire de nos fonds d'épargne-pension, a intégré une politique d'investissement durable dans la gestion de la gamme de fonds d'épargne-pension **Crelan Pension Fund Sustainable**.

### Crelan Fund



Sous la dénomination « **Crelan Fund** », la banque propose 4 fonds gérés selon la vision de l'économiste Geert Noels, telle que décrite dans son livre « *Econoshock* ». L'analyse, dans son nouveau livre "Gigantisme", d'une économie devenue déséquilibrée, inspire également les choix de gestion des fonds. Le gestionnaire d'actifs **Econopolis Wealth Management** fonde la composition des portefeuilles, entre autres, sur la liste d'exclusion de l'IFC (International Finance Corporation), filiale de la Banque mondiale, et sur la liste d'exclusion du Fonds de pension du gouvernement norvégien, qui est une autorité en la matière. Elle exclut les entreprises qui, par exemple, violent les droits de l'homme, contribuent à la production d'armes nucléaires ou polluent l'environnement.

Les compartiments commercialisés sont :

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

Sur le montant total investi par les clients dans les fonds Crelan en 2023, **11,13 %** sont allés à des **compartiments de Crelan Fund**. Fin 2023, l'encours de ces compartiments s'élevait à pas moins de **799 millions d'euros**.

### Crelan Invest



Crelan souhaitait se distinguer dans son offre de fonds mixtes (actions/obligations) et présenter une approche d'investissement durable. En mai 2018, la banque a lancé 3 fonds profilés par l'intermédiaire de son partenaire **Amundi Asset Management**, dans le cadre de la sicav « **Crelan Invest** ». Après un démarrage réussi, l'encours fin 2023 s'élevait à pas moins de **560 mio EUR**. Ces fonds profilés incarnent la stratégie d'investissement de la banque et ont dès le départ, une politique d'investissement durable comme caractéristique essentielle.

Ces fonds sont les suivants :

- Crelan Invest Conservative,
- Crelan Invest Balanced,
- Crelan Invest Dynamic.

Ces 3 fonds appliquent des règles strictes. L'équipe de gestion d'Amundi Asset Management s'appuie sur une analyse financière solide. Celle-ci est associée à une analyse extra-financière au regard des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance).

Une équipe d'analystes non financiers examine les entreprises de manière très approfondie, en recensant des dizaines d'éléments de leur fonctionnement. Elles sont regroupées sous trois rubriques :

- **Environnement** : la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, l'utilisation de l'eau, la pollution, les déchets et l'attention portée à la biodiversité pour le volet écologique.
- **Social** : le développement du capital humain, les conditions de travail, la santé et la sécurité, le dialogue social, les relations avec les clients et les fournisseurs, les communautés locales et le respect des droits de l'homme, et la responsabilité des produits de l'entreprise pour le volet social.



- **Governance** : l'indépendance du conseil d'administration, la qualité de l'audit et des contrôles, la politique de rémunération, les droits des actionnaires, l'éthique globale et la stratégie ESG pour le volet gouvernance.

### Amundi

Outre ces produits phares, la banque commercialise la large gamme de fonds d'Amundi, leader européen de la gestion d'actifs. Avec plus de 769 milliards d'euros d'investissements responsables sous gestion, Amundi est également l'un des pionniers de l'investissement responsable. Depuis 2021, l'entreprise intègre systématiquement une approche ESG dans l'ensemble de sa gestion active. Elle prévoit de renforcer cette approche d'ici 2025. Amundi souhaite concevoir de nouvelles solutions durables liées aux engagements environnementaux, en particulier en matière de neutralité carbone, et étendre son engagement environnemental direct, grâce à 1 000 entreprises supplémentaires.

### Notes structurées

Par le passé, Crelan a régulièrement lancé des produits structurés s'inscrivant dans le cadre d'aspects durables et sociaux, éthiques et environnementaux. Pour évaluer ces aspects, nous avons fait appel à Forum Ethibel et iStoxx, par exemple, qui ont à leur tour demandé à Sustainalytics d'attribuer une note ESG.

### Euro-obligations

Sur la liste des **euro-obligations** commercialisées dans le réseau, une attention toute particulière est portée aux '**green bonds**' qui visent à financer des projets qui préviennent le réchauffement de la planète.

## PAR UNE INFORMATION TRANSPARENTE SUR LA NATURE DURABLE DES INVESTISSEMENTS

En 2021, le règlement européen en matière de Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) est entré en vigueur. Il s'agit d'un ensemble de règles européennes qui visent à encourager à la fois les gestionnaires d'actifs (tels que les fournisseurs de fonds d'investissement) et les banques à parvenir à une plus grande transparence en matière d'investissement durable.

L'investissement durable a connu une forte croissance ces dernières années, mais les critères et la terminologie sont encore très fragmentés. L'avantage majeur des règles SFDR est qu'elles imposent les mêmes règles à tous les acteurs, de sorte que le profil de durabilité des investissements devient plus transparent pour le client final et que les produits d'investissement peuvent être mieux comparés.

Désormais, les fournisseurs de produits d'investissement indiquent à laquelle de ces trois catégories un produit appartient :

- Produits conformes à « l'article 6 » des règles de la SFDR : ces investissements ne suivent aucune règle de durabilité particulière dans leur processus d'investissement et sont donc étiquetés comme "non durables" ;
- Produits d'investissement conformes à « l'article 8 » des règles de la SFDR : ces investissements poursuivent, entre autres caractéristiques, des aspects environnementaux et sociaux. En d'autres termes, un engagement ESG est intégré dans leur objectif ou leur stratégie d'investissement ;
- Produits d'investissement conformes à « l'article 9 » des règles de la SFDR : ces investissements visent explicitement à atteindre un objectif d'investissement durable (par exemple, en termes d'émissions de carbone des sociétés du portefeuille, ou d'autres indicateurs de durabilité mesurables). Ces investissements doivent rechercher un impact mesurable dans leur politique d'investissement.

En 2023, près de 81 % de la production de fonds de Crelan a été réalisée dans des fonds d'investissement répondant aux critères de « l'article 8 » et de « l'article 9 », autrement dit, dans des fonds où la durabilité fait explicitement partie des objectifs et de la politique d'investissement.

Chez AXA Banque, ce chiffre s'élevait à 92 %.

L'année 2022 a également vu la mise en œuvre du règlement sur la taxinomie, un règlement qui fait partie du plan d'action de l'UE visant à acheminer les financements vers des investissements durables.

La taxinomie de l'UE est un système de classification qui détermine quelles activités économiques sont durables sur le plan environnemental. Pour ce faire, ces activités doivent contribuer fondamentalement à l'un des six objectifs de la taxinomie de l'UE :

- La protection d'écosystèmes sains ;
- L'atténuation des changements climatiques ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- L'adaptation aux changements climatiques ;
- La transition vers l'économie circulaire ;
- L'utilisation durable et la protection de l'eau.

Désormais, les préférences ESG de l'investisseur seront prises en compte dans le conseil en placement et la gestion de portefeuille.

Les clients peuvent déterminer le pourcentage minimum d'investissements durables (SFDR) que les produits qui leur sont recommandés doivent contenir.

En outre, les clients peuvent indiquer quels thèmes PAI sont importants pour eux, afin que des produits appropriés puissent également être proposés dans ce domaine. PAI est l'abréviation de « Principal Adverse Impact » et exprime les principales incidences négatives que certaines décisions d'investissement peuvent avoir sur des facteurs tels que l'environnement, le cadre social, les droits de l'Homme, la lutte contre la corruption...



## EN PRÊTANT ATTENTION A LA NORME DE QUALITÉ DE FEBELFIN POUR LES PRODUITS FINANCIERS DURABLES :

Pour les consommateurs, 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 faïtière 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.

La norme de qualité définit un certain nombre d'exigences minimales auxquelles les produits financiers durables doivent répondre, tant dans le processus d'investissement que dans le portefeuille de placement. Un produit financier peut recevoir le label de durabilité s'il répond à au moins **5 principes fondamentaux** :

- **une stratégie de durabilité claire** : toutes les dimensions de la durabilité, les facteurs dits ESG, doivent être prises en compte dans la gestion des produits: Environnement (environnement), Society (société) et Governance (bonne gouvernance)  
Exemple: un "fonds vert", axé exclusivement sur l'environnement, mais ne tenant pas compte des facteurs sociaux ou de bonne gouvernance, ne suffit pas.
- **exclusion des entreprises ou activités très nuisibles** : Exemple : industrie de l'armement, industrie du charbon, industrie du tabac...
- **une politique transparente sur les questions socialement contestées** : Exemple : énergie nucléaire, évasion fiscale...
- **des informations claires, compréhensibles et comparables pour l'investisseur** : cela doit se faire par le biais d'un document standard ("sustainability ID") à établir pour les produits labellisés.
- **vérification indépendante du respect de la norme de qualité.**

La norme de qualité sera régulièrement revue et adaptée afin de continuer à répondre aux besoins et aux attentes des investisseurs dans la société.

Une première révision a eu lieu en 2021 et est entrée en vigueur en janvier 2022. Cette révision vise à rendre les critères du label Towards Sustainability plus conformes à l'évolution de la réglementation européenne et à encourager les gestionnaires d'actifs à intégrer plus profondément les critères de durabilité dans le processus d'investissement. Il y aura également des règles plus strictes pour les investissements dans les secteurs nocifs (tabac, charbon, etc.), les combustibles fossiles et les obligations d'État.

Plus d'informations sur [www.towardsustainability.be](http://www.towardsustainability.be)

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. Le label « Towards Sustainability » est un repère important et reconnaissable à cet égard.


À la fin de l'année 2023, les fonds suivants distribués par Crelan et AXA Banque portaient le label « Towards Sustainability » :

- Crelan Fund EconoFuture
- Crelan Fund EconoStocks
- Crelan Invest Balanced
- Crelan Invest Conservative
- Crelan Invest Dynamic
- Crelan Pension Fund Sustainable Balanced
- Crelan Pension Fund Sustainable Growth
- Crelan Pension Fund Sustainable Stability
- Amundi Funds Cash EUR
- Amundi Funds European Equity Conservative
- Amundi Funds European Equity Green Impact
- Amundi Funds Global Ecology ESG
- AXA B Fund Equity Belgium
- AXA WF ACT Clean Economy (H)
- AXA WF ACT Dynamic Green Bonds
- AXA WF ACT Green Bonds
- AXA WF ACT Human Capital
- AXA WF ACT Multi Asset Optimal Impact
- AXA WF ACT Social Progress (H)
- AXA WF Framlington Sustainable Eurozone
- AXA WF Next Generation
- AXA WF Sustainable Equity QI
- BNP Paribas B Pension Fund Sustainable Balanced
- BNP Paribas B Pension Fund Sustainable Stability
- BNP Paribas B Pension Fund Sustainable Growth
- Metropolitan Rentastro Sustainable Growth
- BNP Paribas Funds Aqua
- CPR Invest Education
- CPR Invest Food For Generations
- CPR Invest Social Impact
- Econopolis Funds Econopolis Climate Fund
- First Eagle Amundi Sustainable Value Fund - AE
- KBI Funds ICAV KBI Water Fund







Conseils  Crelan



## Accessibilité des agences

Des agences bancaires accessibles pour tous sont essentielles pour renforcer et pérenniser nos relations avec les clients. C'est pourquoi nous nous attachons à être proches des clients, à leur offrir un sentiment de sécurité et à être identifiables. En 2023, plusieurs mesures ont été prises pour aller encore plus loin dans ce domaine.

### Nous sommes toujours proches de nos clients

Grâce à notre vaste réseau d'agences bancaires et de distributeurs automatiques de billets, nous sommes toujours à proximité. Les clients peuvent retirer de l'argent aux guichets automatiques intérieurs entre 6 heures et 23 heures et souvent également y effectuer des dépôts. Les heures d'ouverture de l'agence sont affichées sur la façade de celle-ci et disponibles sur notre site web.

Pour fidéliser au maximum les clients, nous avons conçu des agences de conseil ouvertes en 2023. Le rebranding de ces agences crée une atmosphère plus transparente, plus agréable et plus spacieuse. L'espace d'accueil ouvert, les locaux aux parois vitrées et le mobilier arrondi contribuent à créer un nouveau look et à la nouvelle ambiance. En outre, nous conseillons à nos agents bancaires d'utiliser des matériaux respectueux de l'environnement, tels que du bois certifié FSC.

Ce nouveau concept d'agences rend nos agences plus accessibles pour les clients, car ils peuvent facilement y effectuer des transactions sans argent liquide à un comptoir ouvert. Pour continuer à garantir la confidentialité, plusieurs espaces de rendez-vous fermés sont mis à disposition. Les transactions en espèces ont lieu dans une autre salle réservée à cet effet, car la sécurité est primordiale.

### Chez nous, les clients se sentent en sécurité

Nos agences bancaires sont sécurisées par des systèmes constamment mis à jour avec les dernières technologies. Cela nous permet d'accueillir les clients dans un environnement sécurisé. Les caméras, la sécurité électronique et l'attention permanente portée à la vigilance des agents en sont les éléments centraux.

En plus de veiller en permanence à la sécurité, nous évoluons également avec la société. En 2023, à côté du développement d'un concept d'agence qui entrera en vigueur en 2024 ; nous avons également adapté l'éclairage des halls d'entrée aux heures d'ouverture afin de créer un sentiment de sécurité supplémentaire.

### Le client nous reconnaît

Le nouveau logo Crelan est notre figure de proue. Nous sommes donc heureux de poursuivre le développement de ces nouvelles caractéristiques pour le branding des agences en 2024. Vivacité et fraîcheur sont les principales caractéristiques de la nouvelle façade publicitaire, de la décoration des guichets automatiques et des totems. Nous avons toutefois choisi de continuer à travailler avec les mêmes couleurs et de conserver le nom Crelan dans le logo dans un esprit de continuité.

L'entrée de l'agence est clairement identifiée par le fait que le nom Crelan est toujours central. Les distributeurs automatiques de billets sont également faciles à trouver grâce à un logo représentant des espèces sur les nouveaux totems, qui s'illumine la nuit.

### Accessibilité également pour les personnes moins valides

Le cahier des charges pour l'installation d'une agence comporte un chapitre concernant les PMR : personnes handicapées, personnes âgées, personnes temporairement immobilisées, enfants, parents avec une poussette... La grande majorité de nos agences bancaires sont donc accessibles aux personnes à mobilité réduite.









# Une relation durable avec les collaborateurs

En tant que banque coopérative, Crelan souhaite prendre soin de ses collaborateurs en leur offrant un environnement de travail agréable, un bon encadrement et un potentiel de croissance.

Des collaborateurs satisfaits sont motivés et se sentent engagés dans leur entreprise. Cela se traduit par de bonnes performances et des clients satisfaits.

Par conséquent, Crelan est très attachée à une politique de ressources humaines complète et équilibrée.

Le fait qu'en 2023, la banque ait été reconnue comme Top Employer pour la huitième fois consécutive est une belle récompense pour ces efforts.

## La diversité du personnel permet de rester à l'écoute de la société

Crelan et AXA Banque disposent d'un personnel diversifié en termes de sexe, d'âge, de formation, de nationalité, etc. Nous considérons cela comme un atout, car cela nous permet de rester en contact avec ce qui se passe dans la société en général.

### NOMBRE DE COLLABORATEURS DU GROUPE CRELAN AU 31/12/2023

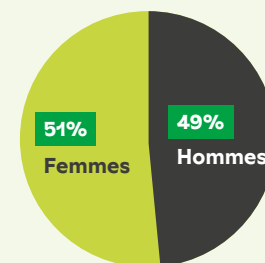
Entreprise	Nombre de collaborateurs
Crelan	2.189*
Europabank	379
AXA Bank Belgium	1.968**

\*740 membres du personnel et 1 449 collaborateurs dans le réseau d'agents indépendants

\*\* 674 membres du personnel et 1 294 collaborateurs dans le réseau d'agents indépendants

### LA DIVERSITÉ EXPRIMÉE EN CHIFFRES POUR CRELAN ET AXA BANQUE AU 31/12/2023

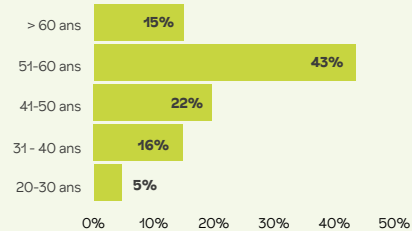
#### Répartition par genre



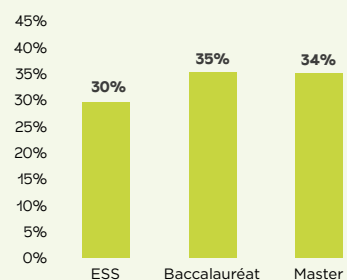
#### 14 nationalités



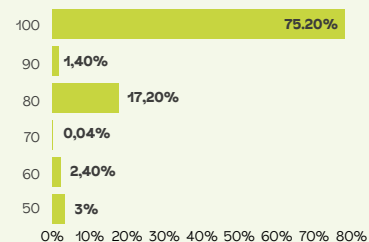
#### Pyramide des âges



#### Formation



#### Temps plein ou partiel



#### Entrées en service de départs



## Diversité et inclusion, un engagement !

**Il n'y a pas de place pour la discrimination chez Crelan, que ce soit dans les processus de recrutement, entre autres, ou entre collègues. C'est pourquoi Crelan demande à chaque collaborateur de signer un code de déontologie lors de son entrée dans l'entreprise. Ce code stipule, entre autres, que la discrimination ne correspond pas aux valeurs de notre banque :**

*« Les collaborateurs doivent éviter toute forme de discrimination, en particulier la discrimination fondée sur la race, la nationalité, le sexe, l'âge, le handicap physique, l'orientation sexuelle, l'opinion politique, les croyances philosophiques ou religieuses. Toute atteinte à ce principe est totalement incompatible avec les valeurs fondamentales de Crelan et, outre les sanctions prévues par le règlement du travail et rappelées dans le guide de Crelan, peut donner lieu à des sanctions pénales prévues par la loi. »*

Aujourd'hui, Crelan et AXA Banque comptent parmi leur personnel pas moins de **14 nationalités différentes** provenant des quatre coins du monde.

Au sein du Groupe Crelan, nous pensons que la diversité doit aller au-delà de la non-discrimination. Nous sommes convaincus que la diversité dans les équipes garantit une collaboration plus riche et de meilleurs résultats. Nous envisageons cette diversité dans le sens le plus large possible. Elle ne se limite pas à la nationalité et au fait d'être un homme ou une femme ; nous nous intéressons également à la diversité des âges, des langues, des personnalités, des talents, etc.

Pour que le projet d'intégration avec AXA Banque soit un succès, nous voulons utiliser activement cette diversité de talents et d'expériences au sein des deux organisations. C'est pourquoi Crelan a choisi d'évoluer vers une structure organisationnelle commune avec une équipe de management unifiée dès 2022. Au sein de ces équipes diversifiées, qui réunissent l'expérience de Crelan et d'AXA Banque, nous pouvons d'ores et déjà tirer pleinement parti de la collaboration intensive et du partage des connaissances entre les deux banques afin de nous préparer de manière optimale à ce projet ambitieux.

Parallèlement, de nombreuses initiatives ont été prises pour stimuler l'esprit d'équipe et la possibilité pour les collaborateurs des deux banques de se connaître, telles que des sessions de team building, des speed datings, des moments de networking, des excursions pour les collaborateurs et leur famille, etc.

Le 19 décembre 2023, la nouvelle politique de diversité et d'inclusion a été approuvée par le Conseil d'Administration.

D'une part, elle contient une série de mesures très concrètes concernant nos engagements en tant qu'employeur concerné par la diversité et l'inclusion :

- Pour sélectionner, recruter et promouvoir sur la base du mérite et des compétences, sans discrimination fondée sur le sexe, la race, la couleur, l'origine ethnique ou sociale...
- Pour sensibiliser les responsables à l'égalité des chances de promotion et de développement au sein de l'entreprise. Faire preuve de transparence à ce sujet.
- Pour évaluer les performances et les compétences par le biais de processus transparents d'évaluation des performances.
- Pour éliminer les écarts éventuels de rémunération entre les hommes et les femmes.
- Pour éliminer tout comportement conflictuel ou ambigu, et toute forme d'intimidation ou de harcèlement.
- Pour créer un environnement de travail respectueux où chacun est traité avec dignité et respect, et où les différences sont encouragées et valorisées.
- Pour adopter une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de discrimination.
- Pour proposer des formations et des informations sur l'importance de la diversité et de l'inclusion au sein de notre banque.

D'autre part, cette politique prévoit également des quotas au niveau du genre pour les groupes suivants :

- Le Crelan Circle (= Comité de Direction et N-1') : min 33 % de femmes en 2027
- De Conseil d'Administration : min 33 % de femmes en 2027 (40% de femmes parmi les administrateurs non exécutifs)

## De la mobilité interne à une employabilité durable

**Avec l'acquisition d'AXA Banque, les opportunités de carrière interne se sont considérablement élargies pour les collaborateurs de Crelan et d'AXA Banque. Depuis 2023, nous avons ouvert tous les postes vacants au sein des deux organisations à tous les collaborateurs en interne. Il en résulte une mobilité interne accrue, avec des possibilités supplémentaires pour une carrière variée au sein du groupe Crelan, et de nombreuses opportunités de développer des compétences nouvelles ou supplémentaires dans un contexte différent.**

En 2023, 35 % de tous les postes ouverts ont été pourvus par un collaborateur interne, ce qui contribue incontestablement à l'employabilité durable de notre personnel.

7 collaborateurs ont également pu passer à des contrats à durée indéterminée au cours de l'année 2023, ce qui a permis d'orienter leur carrière au sein d'AXA Bank et de Crelan à plus long terme.

En outre, Crelan et AXA Banque ont recruté ensemble 117 nouveaux collaborateurs, répartis dans différents secteurs de la banque et dans toutes les tranches d'âge.

## Crelan est de nouveau Top Employer



**En 2023, Crelan a de nouveau reçu une reconnaissance incontestable en tant que Top Employer belge.**

L'Institut international Top Employer a décerné ce label à Crelan après que la banque a fait l'objet d'un examen approfondi de sa stratégie en matière de ressources humaines au sens le plus large du terme.

Ainsi, lors de cette enquête, la manière dont Crelan accueille et intègre les nouveaux employés est examinée en profondeur, mais aussi la gestion de carrière, la formation et le développement, les performances, les conditions salariales et secondaires, le bien-être et la santé, le lieu de travail numérique et physique, le restaurant d'entreprise, la politique de mobilité... font partie de l'enquête.

En outre, la manière dont Crelan communique à ses employés les valeurs de l'entreprise, la durabilité et la responsabilité sociale de l'entreprise, le changement.... sont également pris en compte. C'est en particulier dans ces derniers domaines que Crelan a fait de grands progrès en tant qu'employeur en 2023, grâce à un grand nombre d'initiatives.

Chaque année, la barre pour recevoir et conserver ce label est placée un peu plus haut. La question clé est la suivante : dans quelle mesure Crelan se développe-t-elle continuellement en tant qu'employeur et suit-elle les dernières tendances et connaissances dans le domaine du travail dans sa politique ?

Recevoir à nouveau cette reconnaissance, après une enquête aussi approfondie, est donc une source de fierté pour Crelan chaque année.





## Qu'en est-il du bien-être de nos collaborateurs ?

En plus d'être reconnue comme Top Employer, la banque est également intéressée par ce que les collaborateurs eux-mêmes pensent de "Travailler chez Crelan". C'est pourquoi Crelan demande à tous ses collaborateurs, une fois par trimestre, de répondre à l'enquête "Pulse Survey". Par le biais de ces courtes enquêtes périodiques menées auprès de l'ensemble du personnel, la banque suit de près l'évolution de ses employés, la manière dont ils vivent leur travail quotidien et les éléments dont ils ont besoin pour continuer à donner le meilleur d'eux-mêmes.

De cette manière, les collaborateurs eux-mêmes disposent d'une véritable voix pour s'exprimer sur les questions qui les concernent, mais aussi pour donner leur avis sur l'approche des projets stratégiques, par exemple.

Tout le monde y gagne, employé et employeur, surtout en cette période de changement intense liée à la migration.

À la fin de l'année 2023, nous avons lancé, en collaboration avec le service de prévention externe, une enquête complète sur le bien-être psychosocial de nos employés. Les résultats de cette enquête nous serviront à développer des actions de bien-être et de prévention pour les années à venir.

## Grandir, apprendre et se développer ensemble

Grandir en tant que banque, en tant qu'équipe et en tant qu'individus, mais aussi en tant que leaders et coachs, telle est la phrase clé qui résume toutes les initiatives en matière de formation pour 2023.

### "Change & culture"

Faire en sorte que les collaborateurs se sentent bien dans notre banque, même dans une période de grands changements, signifie qu'une grande attention a été portée au projet "Change & Culture" également pendant l'année 2023.

Le webinar portant sur la communication interactive en tant que pont entre les différences et le "débat de groupe inspirant autour du changement" basé sur le bestseller "who moved my chees" ont rencontré un grand succès auprès de nos collaborateurs.

Avec certaines directions, nous avons également organisé le trajet "United as One", dans le but de construire une équipe forte et unie où les objectifs et la stratégie sont clairs. Dans le cadre de ce projet, les responsables et les collaborateurs travaillent de manière ciblée pour définir, sur la base de la stratégie de la banque, leurs objectifs communs et ce qui est nécessaire pour les atteindre.

Le thème de la diversité et de l'inclusion a fait l'objet d'une attention particulière au cours de l'année écoulée, avec plusieurs campagnes de sensibilisation, une conférence d'ouverture passionnante et le jeu du Kaléidoscope pour un leadership inclusif, qui ont constitué des moments d'apprentissage clés.

### "Learning Together"

Le projet "Learning Together" a pour objectif d'aider nos collaborateurs à se familiariser avec les nouvelles applications et les nouveaux processus bancaires en vue de la migration prévue en 2024. En collaboration avec les "Learning Spocs" de chaque direction de la banque, des plans de formation ont été élaborés pour soutenir au mieux et mettre en œuvre avec succès ce processus d'apprentissage.

## “Leadership”

Nos dirigeants jouent évidemment un rôle très important la croissance, l'implication et l'engagement. Investir dans un leadership fort est donc une priorité pour notre banque.

Nous avons commencé l'année 2023 par une mise à jour des Teamagreements, une offre de formation variée pour le senior management et un workshop "Let's build a team together" pour tous les people managers. Le printemps a été consacré à la "connexion" et à la création et au maintien d'une confiance solide et d'une sécurité psychologique au sein des équipes. À l'automne, l'accent a été mis sur "l'efficacité des équipes" et la mise en place d'une collaboration optimale. Les people managers ont été soutenus dans cette démarche par le biais de divers workshops, de sessions d'inspiration et d'auto-réflexion à l'aide de la méthode Insights Discovery.

En 2023, nous avons également lancé la première édition de "Start to lead", un programme qui sera proposé chaque année aux nouveaux responsables afin de renforcer leurs compétences en matière de people management.

## “Future skills”

L'employabilité est également une priorité dans notre banque. Outre les diverses formations techniques bancaires, les formations sur les compétences non techniques et les formations linguistiques, le mois d'octobre 2023 a été placé sous le signe des compétences numériques. Quelque 180 collègues enthousiastes ont participé à diverses formations réparties en trois volets : Digital Office Skills, Digital Masterclass, Digital Detox.

Grâce à des communications mensuelles autour de l'offre de GoodHabitZ (outil en ligne proposant des formations en matière de soft skills) et d'Elan+ (offre sectorielle), nous sensibilisons à l'importance de l'apprentissage continu et encourageons les collaborateurs à prendre en main leur croissance et le développement de leurs compétences.

## “Risk & security”

Grâce à diverses formations sur la compliance et au lancement d'une nouvelle plateforme d'apprentissage "Phishing Tool", nous sensibilisons continuellement nos collaborateurs et les informons régulièrement au sujet des risques et de la sécurité.

## Together@Crelan et Young@Crelan

**Together@Crelan** est une initiative conjointe de l'employeur et des représentants du personnel. Des collaborateurs de différents services se portent volontaires pour organiser des activités familiales, sportives, sociales et culturelles pour les membres du personnel et leurs familles. Ces activités bénéficient d'un soutien financier de la part de la banque. Les activités organisées favorisent la collégialité et l'esprit d'équipe au sein de l'ensemble de l'entreprise et traduisent ainsi nos valeurs coopératives.

En 2023, Together a organisé une grande journée familiale pour les collaborateurs des deux banques et leurs familles. Cette journée à Paira Daiza a rencontré un succès retentissant !

Young@Crelan, une association de jeunes portée par un certain nombre de bénévoles enthousiastes, vise à promouvoir le réseautage et une atmosphère ludique au sein de la banque.

Conformément à sa devise "Fun, Inspire & Connect", Young s'est concentré sur des activités ludiques dans et hors des bureaux. Ainsi, des petits-déjeuners ont été organisés pour les nouveaux collaborateurs, un événement "connect" a été mis sur pied en collaboration avec le service des crédits, les collègues se sont régalés d'un dessert estival... Grâce à tout cela, nous voulons rester en contact les uns avec les autres de manière ludique au bureau et renforcer l'esprit d'équipe au sein des équipes, même lorsque les collaborateurs sont souvent en télétravail.

## Vikings@Crelan

Cette initiative a été prise dans le but que les collaborateurs fassent du sport ensemble pour leur bien-être et leur santé.

Nous organisons également chaque année le mois du sport afin de promouvoir activement cette initiative.



## UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ DURABLE

Crelan souhaite étendre ses ambitions écologiques et sa politique de durabilité à sa politique en matière de véhicules. Elle s'est engagée à disposer d'un parc automobile écologique et durable et s'efforce activement de réduire les émissions de CO<sup>2</sup>.

Par conséquent, depuis d'octobre 2023, Crelan ne propose que des voitures électriques dans son offre de véhicules.

Pour faciliter cette transition vers une flotte verte, Crelan prend un certain nombre de mesures pour aider les collaborateurs à passer à un système électrique. Parmi celles-ci, l'installation d'une borne de recharge à domicile sera cofinancée, les budgets de référence pour le choix d'une voiture de société seront alignés sur une large gamme de voitures électriques, et un Green Fleet Bonus est même prévu pour soutenir ce passage à l'électrification.

## ACTIONS DE BIEN-ÊTRE ET DE PRÉVENTION

Le bien-être psychosocial des collaborateurs a de nouveau été au centre des préoccupations, car les changements au sein de la banque se sont succédé à un rythme soutenu en 2023. Plusieurs conseils utiles ont été publiés sur la gestion du changement du point de vue du collaborateur : que peut-il faire lui-même en cas de changement ?

Par ailleurs, la plateforme en ligne Mindlab est en service depuis 2022, permettant aux collaborateurs de travailler à l'amélioration de leur résilience mentale à leur propre rythme, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. En 2023, la décision a été prise de passer à Mindlab Premium, ce qui a permis d'élargir l'offre en y incluant des podcasts et des formations. En 2024 également, cette plateforme de bien-être restera accessible pour tous les employés de Crelan et d'AXA Banque.

En 2023, deux nouvelles personnes de confiance internes ont terminé leur formation et ont rejoint l'équipe existante. Les personnes de confiance constituent les premiers points de contact des collaborateurs en cas de problèmes de nature psychosociale.

Enfin, nous lancerons un programme d'assistance aux collaborateurs appelé Care4U au début de l'année 2024. Les membres du personnel et leur famille (habitant sous le même toit) peuvent faire appel au soutien professionnel de psychologues cliniciens et de conseillers spécialisés, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, dans le cadre de ce programme. Care4U comprend quatre volets : un volet émotionnel (problèmes professionnels ou personnels), un volet

pratique, un volet coaching et un volet spécifique pour les managers.

En plus de l'attention portée au bien-être psychosocial, de nombreuses autres initiatives dans le contexte du bien-être de nos employés ont été organisées en 2023 :

- Comme en 2022, des ateliers sur l'utilisation d'un défibrillateur ont été organisés en collaboration avec le service externe de prévention. Plusieurs défibrillateurs sont disponibles dans les différents sièges de la banque. Au cours de l'atelier, les collaborateurs apprennent à utiliser un DEA, qui peut sauver des vies. En effet, le DEA augmente de 60 % les chances de survie d'une victime. Au total, une soixantaine d'employés ont participé à ces ateliers.
- La déconnexion a fait l'objet d'une attention particulière, tant au cours de l'année qu'à la fin de celle-ci. Les initiatives en la matière se sont appuyées sur la convention collective de travail existante concernant le droit à la déconnexion, qui est interprétée de manière large chez Crelan et AXA Bank. Divers conseils et astuces, dont certains émanent des employés eux-mêmes, ont été mis en exergue. Une attention particulière a également été accordée au rôle des managers dans la protection des frontières entre le travail et la vie privée.
- Avec le lancement des Vikings, l'importance de faire du sport a été renouvelée au sein de la banque.

## Sécurité

Dans le cadre de la sécurité du personnel, principalement dans les agences, Crelan a élaboré diverses procédures et les a rassemblées dans un code de sécurité. Celui-ci contient des lignes directrices concernant les personnes suspectes, l'ouverture et la fermeture de l'agence et les codes d'accès. Ce code contient également un scénario en cas d'attaque ou de braquage du personnel.

Une formation obligatoire à la sécurité fait partie du programme de formation générale au démarrage d'une agence. Cette formation est axée sur la reconnaissance des situations suspectes, les mesures à prendre pendant un vol et les procédures à suivre après un vol. En cas d'incident majeur de ce type, Crelan offre une assistance psychologique gratuite sous la forme de l'assistance aux victimes de Secutex.



# Un portefeuille de placement construit de manière durable



**Dans le cadre de la gestion de ses liquidités, Crelan détient un portefeuille de placement. Par le biais de procédures et en respectant une liste d'exclusion, la banque veille à ce que ces fonds soient investis correctement et durablement.**

Le département Balance Sheet Management **examine** en premier lieu les investissements qu'il effectue en fonction des **exigences internes en matière d'investissement**, telles que la solvabilité des contreparties, l'horizon d'investissement, le cadre des limites...

Le **portefeuille financier de la banque** est principalement détenu dans le cadre de la gestion de la liquidité. Par conséquent, les investissements sont essentiellement réalisés en obligations bénéficiant d'une qualité de crédit saine et d'une liquidité élevée. Le portefeuille de la banque est donc constitué en majeure partie d'**obligations d'État** de pays de la zone euro. Ces gouvernements élus démocratiquement ont contracté des dettes dans le passé pour investir, entre autres, dans l'éducation, la sécurité sociale et les soins de santé. Par le biais de prêts gouvernementaux, Crelan contribue donc au financement de tels projets dans ces domaines.

Pour les investissements en **obligations de sociétés**, seules les sociétés reconnues, principalement européennes et américaines, sont éligibles et leurs activités sont connues du grand public. Le département Balance Sheet Management fait appel à une agence de notation ESG indépendante agréée pour sélectionner les investissements présentant la meilleure notation ESG et utilise une liste d'exclusion d'émetteurs au sein de laquelle aucun instrument financier ne peut être acheté. Cette liste est basée sur la liste d'exclusion du fameux fonds de pension du gouvernement norvégien: le « **Government Pension Fund Global** » (GPFG).

Ces dernières années, le fonds de pension utilise également une politique de «propriété active», dans laquelle le fonds assure la liaison avec la direction des sociétés dans lesquelles il investit. Des consultations sont également régulièrement organisées avec d'autres investisseurs et des questions telles que la gouvernance d'entreprise, la politique sociale, l'impact environnemental et la société sont régulièrement abordées.

La liste d'exclusion du GPFG est complétée par des émetteurs dont les valeurs ou les méthodes de production ne correspondent pas aux valeurs éthiques que Crelan souhaite promouvoir. Les thèmes que Crelan trouve particulièrement importants sont :

1. **Le respect des droits de l'homme** : sont exclues de nos investissements, les sociétés qui transgressent les directives de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) ou de l'OCDE dans le domaine du travail et des droits de l'homme, telles que le travail des enfants, le travail forcé, l'entrave à la formation de syndicats, la discrimination...
2. **Le respect des êtres humains** : sont exclues de nos investissements les sociétés qui ont un lien avec la production d'armes, les jeux de hasard, l'industrie pornographique, les activités illégales, la corruption flagrante ou le blanchiment d'argent, le fait d'induire en erreur les parties prenantes...
3. **Le respect de l'environnement et de la santé** : nous excluons les entreprises en lien avec le secteur du tabac, l'huile de palme non certifiée, la déforestation illégale ou encore les entreprises qui tirent des revenus substantiels du charbon...

Les entreprises que Crelan inscrit elle-même sur sa liste d'exclusion, seront exclues pendant au moins un an. Par la suite, il sera possible de vérifier si l'émetteur a pris des dispositions pour s'améliorer.





# Un acteur sociétal durable



En tant que groupe bancaire coopératif, le Groupe Crelan est convaincu qu'en plus de son rôle de conseiller financier, il a aussi un engagement sociétal à remplir. Avec la Crelan Foundation, la banque perpétue une tradition qui consiste à soutenir des projets socialement pertinents et durables. Grâce à ces initiatives, elle met en avant quatre principes fondamentaux qui lui sont chers : **la proximité vis-à-vis du client, l'ancrage local, la durabilité et la culture coopérative.** Ces principes sont importants non seulement dans la relation de la banque avec les clients, mais aussi dans sa position dans la société. Par l'intermédiaire de la Crelan Foundation, la banque souhaite traduire cette philosophie en engagements sociétaux.

## La Crelan Foundation pour et par les actionnaires coopérateurs de CrelanCo

À travers la Crelan Foundation, la banque s'adresse directement aux près de **284.000** actionnaires coopérateurs de CrelanCo. En effet, nombre d'entre eux font du bénévolat, sont actifs dans des associations ou participent à des initiatives ayant un impact social et durable.

Chaque année, Crelan réserve un budget à la Crelan Foundation en fonction des bénéfices de la banque. Chaque année, le comité de la Crelan Foundation sélectionne ensuite un certain nombre de ces initiatives pour les soutenir financièrement, afin d'apporter une contribution positive à l'environnement local de nos actionnaires coopérateurs.



Depuis plusieurs années, la Fondation se concentre sur trois domaines d'action :

- **La culture et l'éducation ;**
- **La santé ;**
- **L'Environnement**

Les fonds disponibles sont répartis de manière équilibrée entre les trois thèmes soutenus par la banque, la pertinence sociétale primant.

Les actionnaires coopérateurs peuvent demander un soutien pour des projets sociaux via le site web de Crelan. À partir de 2024, la banque adoptera une nouvelle approche renforcée à cet égard, en mettant davantage l'accent sur la participation et l'implication de nos coopérateurs. Les conditions complètes auxquelles une demande doit répondre et le formulaire de demande sont disponibles sur le site web de Crelan.

## PROJETS SOUTENUS, EXERCICE 2023

<b>Soutien financier total attribué</b>	86.200 EUR
<b>Nombre de projets soutenus</b>	27

En 2023, les projets des actionnaires coopérateurs soutenus par la Crelan Foundation relevaient des 3 domaines suivants :

- **Environnement**
- **Santé**
- **Culture & Education**

À titre d'inspiration et d'illustration, voici quelques-uns des projets soutenus en 2023 par la Crelan Foundation :

## Domaine de la culture et de l'éducation

### De Kei op wielen

La plein de jeux De Kei souhaite que **tous** les enfants, quel que soit le milieu dont ils sont issus, passent de bonnes vacances !

L'objectif de l'association est également d'encourager les enfants à faire plus d'exercice pendant les vacances et leur apprendre à faire du vélo.

L'association se concentre plus particulièrement sur le tranche d'âge 7-11 ans. Mais également et plus particulièrement sur les enfants issus de familles défavorisées, de familles de réfugiés et sur les enfants handicapés. Si nécessaire, elle fournit des conseils personnalisés. Le développement de ces enfants s'en trouve grandement favorisé. Parce que l'association offre un terrain de jeu ouvert à tous, de nombreuses nouvelles amitiés peuvent naître ici, par-delà les frontières. Elle contribue ainsi à façonner une société diversifiée dans le respect de chacun.

La Crelan Foundation a soutenu l'association en l'aidant à acquérir de nouveaux vélos.

### Les Bulles de Saint-Rémy



Cette ASBL organise, depuis 10 ans déjà, un festival de bandes dessinées. Ce dernier a lieu chaque année au mois de mai. Il réunit entre 40 et 50 auteurs de tous horizons géographiques (Italie, Espagne, Portugal, France, Russie, Canada, Serbie...) Le festival s'accompagne d'une importante bourse aux bandes dessinées d'occasion.

### Le projet ?

Ouvrir le monde de la bande dessinée à un plus grand public. En effet, la BD n'est pas destinée qu'aux jeunes. La variété des sujets est gigantesque et le but est de sensibiliser le plus grand nombre aux merveilles du 9e art. Les bénéficiaires du festival sont également destinés à soutenir des activités dans le

petit village rural de Hanret, activités tant culturelles que de développement urbanistique (projet de plaine de jeu, installation de bancs publics, soutien à l'école du village (en immersion linguistique néerlandais), etc.

Le financement de la Crelan Foundation a permis d'apporter un soutien logistique et pratique afin d'organiser ce festival.

## Environnement

### Association Graines en poche



L'association a pour but de sensibiliser et d'éduquer à l'environnement :

- En favorisant le respect et la sauvegarde de l'environnement ;
- En sensibilisant à l'alimentation, à l'agriculture durable, à l'utilisation rationnelle de l'énergie et des ressources,
- En renforçant les liens avec la nature
- En encourageant son public à devenir des citoyens, actifs, critiques et solidaires ;
- En développement de l'autonomie et des savoir-faire.

En bref, elle se veut active dans l'éducation à l'environnement en proposant des animations nature. Ces dernières ont lieu principalement dans les bois, au bord d'une rivière et dans un champ maraîcher.

### Le projet ?

Pour pérenniser ses activités et pouvoir proposer des ateliers de qualité, l'ASBL doit investir dans l'aménagement d'espaces couverts supplémentaires pour pouvoir accueillir plusieurs groupes en même temps. Le soutien de la Crelan Foundation lui a permis d'acheter une tente et un container aménagé.

## Santé

### De Tuin van OZ



Nombreux sont les enfants qui ont parfois besoin d'un petit coup de pouce lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes psychologiques, émotionnels ou de développement dans leur milieu scolaire ou familial. Partant de ce constat, « De Tuin van OZ » veut soutenir les enfants et les jeunes sur le plan émotionnel. Le but est d'offrir à chaque enfant confronté à des difficultés psychologiques ou émotionnelles un endroit où il peut se vider la tête pendant un certain temps, oublier ses soucis et travailler à son développement.

L'accent est mis sur le bien-être et le développement personnel :





## Soutien à l'agriculture et à l'horticulture durables

Depuis sa création en 1937, la banque entretient des liens étroits avec le secteur agricole et horticole belge. C'est pourquoi Crelan entreprend également un certain nombre d'initiatives durables dans ce secteur.

### MESURES DE SOUTIEN FACE A LA SECHERESSE

Une fois de plus, de nombreuses entreprises agricoles et horticoles ont été touchées par la longue période de grande sécheresse. **Les clients agricoles de Crelan peuvent compter sur le soutien de leur banquier.** En effet, Crelan leur offre la possibilité de suspendre le remboursement du capital de leur prêt pendant un an, allégeant ainsi la pression temporaire sur leur trésorerie.

### MESURES DE SOUTIEN ÉNERGÉTIQUE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

Crelan, AXA Banque et Europabank participent aux mesures de soutien énergétique que le gouvernement et le secteur bancaire ont élaborées pour les ménages temporairement en difficulté en raison de l'augmentation de leurs factures d'énergie.

Mais **Crelan et AXA Banque vont plus loin pour leurs clients professionnels.** Fin septembre, les deux banques ont annoncé que les clients professionnels, dont la trésorerie est mise à mal par l'augmentation des prix de l'énergie, peuvent faire appel à un prêt énergie, spécialement conçu à cet effet, à des conditions très intéressantes.

### DES CHAIRES UNIVERSITAIRES POUR SOUTENIR UNE AGRICULTURE DURABLE ET INNOVANTE

**Par l'intermédiaire de la Crelan Foundation, la banque soutient une chaire Crelan dans deux facultés belges de premier plan dans le domaine de l'innovation et de la recherche : une chaire à la Faculté de bio-ingénierie de l'UGent et une chaire Crelan à Gembloux Agro-Bio Tech à l'ULiège.**

**Les deux chaires se concentrent non seulement sur la recherche en matière d'innovation et de durabilité dans l'agriculture, mais aussi sur le transfert de ces nouvelles connaissances et de ces résultats au secteur agricole, aux décideurs politiques et à d'autres parties prenantes.**



### Aperçu de l'année de travail de la Chaire Crelan au sein de la Faculté des bio-ingénieurs en sciences agronomiques de l'UGent

La Chaire Crelan au sein de la Faculté des bio-ingénieurs en sciences agronomiques de l'UGent encourage, depuis sa création en 2015, des projets de recherche scientifique portant sur l'innovation et la et la durabilité dans le secteur agricole.

Traditionnellement, la Chaire planifie de nombreux moments de rencontre entre les différentes parties prenantes tout au long de l'année. En 2023, ces rencontres se sont concentrées sur deux thèmes principaux :

1. Les plans d'action en matière d'engrais, les discussions sur le climat et l'accord sur l'azote sont des défis complexes. La Faculté de bio-ingénierie se concentre sur le développement de solutions technologiques qui récupèrent des substances précieuses, telles que l'azote et le phosphore, à partir de déchets organiques, y compris le fumier. C'est ce que nous appelons la récupération des nutriments, qui s'inscrit dans le concept de l'économie circulaire : elle réduit l'impact du fumier sur l'environnement, améliore la fertilité des sols, réduit la dépendance à l'égard des ressources non renouvelables et diminue les émissions de composés azotés dans l'air et les cours d'eau.

De nombreuses séances d'information, des débats et des journées d'étude ont été organisés à l'intention de divers groupes cibles, allant des experts et des décideurs politiques aux jeunes et aux étudiants et, bien entendu, au secteur agricole lui-même. Grâce à ces initiatives dans le cadre de la Chaire Crelan, l'UGent a également pu renforcer sa notoriété auprès des décideurs politiques en tant que partenaire scientifique neutre qui propose des solutions concrètes.

2. En outre, l'UGent s'est également engagée sur un autre thème important, à savoir le soutien de la confiance dans des procédures d'évaluation solides pour les produits phytopharmaceutiques chimiques. Grâce à des articles d'opinion rédigés par d'éminents professeurs et chercheurs, y

compris par le biais des médias sociaux et de Vilt, de nouvelles perspectives et des points de vue enrichissants sont diffusés auprès de l'industrie et des décideurs politiques.

### Aperçu de l'année de travail de la Chaire Crelan à la faculté des bio-ingénieurs Gembloux Agro-BioTech de l'université de Liège

En février 2017, une chaire Crelan a été créée à la faculté des bio-ingénieurs Gembloux Agri-Bio Tech de l'université de Liège. Cette chaire vise principalement à approfondir les connaissances sur les filières courtes et à diffuser ce concept auprès de tous les acteurs de la société.

Ces filières courtes permettent la diversification et ont un impact écologique positif car elles permettent de commercialiser localement une partie des produits.

Depuis 2022, le domaine de recherche de la Chaire a été réorienté et comprend désormais deux volets complémentaires. D'une part, l'objectif est de renforcer l'acquisition de connaissances sur les modèles économiques innovants dans la commercialisation locale de produits alimentaires. D'autre part, la Chaire se concentre sur l'expérimentation, l'innovation et la co-construction de systèmes alimentaires durables qui relient les systèmes de production et les modes de consommation. À cette fin, la Chaire organise des événements participatifs et assure la diffusion des connaissances.

En 2023, la Chaire a organisé diverses initiatives:

1. Organisation d'un séminaire/atelier avec des politiciens et experts logistiques pour diagnostiquer les flux et les optimiser. Proposition de synthèse des pistes d'amélioration à l'échelle de certains territoires.
2. Mise en lumière des travaux d'étudiants sur les thèmes liés à la logistique par un renforcement des possibilités de déploiement empirique avec un appui réflexif et financier.
3. Journées d'étude au champ du projet AIL4Water quality autour des expériences Ecofoodsystem testant des rotations agricoles innovantes incluant des pratiques alternatives à l'usage des pesticides de synthèse (printemps 2023).
4. Symposium final du programme ERASMUS + AGREENSMART sur l'usage des nouvelles technologies en agriculture par l'amélioration de la durabilité et l'adaptation au changement climatique (fin août 2023).

## **SOUTIEN AUX ORGANISATIONS AGRICOLES POUR LEUR PERMETTRE DE REPRÉSENTER LEURS MEMBRES LE MIEUX POSSIBLE**

La FWA (la Fédération Wallonne de l'Agriculture) et l'ABS (Algemeen Boerensyndicaat) jouent un rôle important en représentant la voix des agriculteurs et des horticulteurs auprès des autorités responsables. En outre, ils fournissent également des conseils aux agriculteurs et horticulteurs affiliés.

Les deux organisations peuvent compter sur une contribution financière annuelle de Crelan. La banque veut ainsi aider à assurer une bonne représentation et un soutien aux agriculteurs et horticulteurs.

## **Nos collaborateurs s'engagent pour une bonne cause**

En 2022, Crelan a lancé des sessions SMILE mensuelles : il s'agit d'after-works conviviaux organisés chaque fois par un département différent de la banque.

Grâce à cette initiative, les collaborateurs apprennent à se connaître en dehors du cadre plus strict du travail et, en même temps, l'équipe organisatrice choisit une bonne cause. Les participants paient leurs propres boissons pendant cette activité, et tous les bénéfices sont reversés à cette organisation caritative. En outre, les collaborateurs peuvent mettre sur pied des initiatives caritatives supplémentaires lors de ces SMILES, telles qu'une brocante, un marché de Noël, ...

En 2023, huit SMILES ont eu lieu, avec une participation de 100 à 300 collaborateurs à chaque fois. Au total, cette initiative a permis de récolter 14 850 euros pour diverses associations caritatives locales telles que Enchanté, l'organisation à but non lucratif Waw Make it Work, L'aurore, Ziekenhuisschool Ikendaal et bien d'autres.

Les 14 et 15 octobre, le Levensloop Edegem s'est également déroulé au domaine Fort V à Edegem. En tant que sponsor de la Fondation contre le cancer, la Crelan Foundation a veillé à ce que le personnel de Crelan participe activement à cet événement en y alignant une équipe de coureurs. Ensemble, nos sportifs Crelan ont collecté un montant de 5 734 euros.

## **Attentive au tiers-monde**

### **MICROFINANCEMENT PAR LE BIAIS D'INCOFIN**

Depuis 2015, Crelan collabore avec Incofin à travers une participation au capital du fonds.

Le fonds Incofin octroie des moyens financiers à des institutions de microfinance dans les pays du tiers-monde, qui sont sélectionnées, entre autres, sur base de leur impact sur le développement social de la population locale défavorisée.

Les institutions de microfinance utilisent ces moyens en accordant des "micro-crédits" à des projets locaux de petite envergure. Incofin apporte, de cette façon, une contribution importante au développement économique des pays du tiers-monde et veille à ce que ses fonds soient bien dépensés.

### **JOURNÉE D'ACTION YOUCA : BANQUIERS D'UN JOUR POUR UNE ŒUVRE CARITATIVE**

Le jeudi 19 octobre, quelque 15 000 élèves des écoles secondaires bruxelloises et flamandes se sont engagés à travailler pour une association caritative pendant une journée. Et 16 d'entre eux se sont retrouvés chez Crelan.

Grâce à notre célèbre jeu Money-Poly et à un programme interactif, ils ont notamment été invités à en apprendre davantage sur Crelan en tant que banque et sur son ADN coopératif. En effet, qu'est-ce qu'une banque coopérative ? Ensemble, ils ont participé à la tournée COOP et ont réussi à résoudre 10 questions de réflexion et d'action pour une bonne cause, car leurs salaires, 960 euros au total, a été entièrement reversé à des projets visant à soutenir des jeunes engagés à travers le monde, et plus précisément au Sénégal et en Belgique.





# Investissements environnementaux durables



**Le personnel de Crelan est réparti dans trois bâtiments, le siège social à Bruxelles (Anderlecht) et deux sièges régionaux à Gembloux et à Anvers**

**Dans la manière dont elle gère ces bâtiments, la banque veut également faire des efforts pour réduire son empreinte écologique.**

Au sein de Crelan, des améliorations sont constamment apportées aux bâtiments, à la fois pour garantir le confort et l'ergonomie des employés et pour réduire l'empreinte écologique de l'entreprise. En 2023, de petits et grands investissements dans les bâtiments ont permis d'obtenir quelques résultats, la durabilité occupant une place centrale.

— Panneaux solaires:

- Pas moins de 468 panneaux solaires ont été installés sur le bâtiment de Berchem en 2023, pour une capacité totale de 189.600 Watt-Peak. Ces panneaux couvrent environ 1 000m<sup>2</sup> de toiture et de terrasse et ont produit 7,2 MWh entre septembre et décembre 2023. Cet investissement contribue à réduire notre impact écologique en réduisant notre dépendance à l'égard des sources d'énergie non renouvelables.
- À Anderlecht, un total de 84 panneaux solaires ont été installés sur le toit depuis 2018, représentant une surface de 140m<sup>2</sup> et une capacité de 27 468 Watt-Piek.

Anderlecht	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Production panneaux solaires (MWh)</b>	1,716	26,766	25,461	29,567	20,902	19,3
<b>Réduction des émissions de CO<sub>2</sub> (kg)</b>	675	10.493	10.017	11.632	8.497	7499

— Remplacement des lampes TL par des lampes LED :

- Crelan s'est fixé pour objectif de remplacer les lampes fluorescentes obsolètes par des lampes LED à haut rendement énergétique. Ce changement permet non seulement de réduire la consommation d'énergie, mais aussi de prolonger la durée de vie des systèmes d'éclairage. En 2023, cette initiative s'est poursuivie par le remplacement de lampes supplémentaires, ce qui a permis de réduire encore la consommation d'énergie.

— Occupation efficace des bâtiments en recommandant le télétravail le vendredi :

- Afin de réduire les trajets domicile-travail et les émissions de CO<sub>2</sub> qui y sont liées, Crelan propose de travailler à domicile le vendredi. Cette recommandation contribue non seulement à une culture de travail plus durable, mais aussi à la réduction de notre empreinte écologique. Cette politique a été poursuivie en 2023, ce qui a contribué à réduire davantage notre impact environnemental.

- Remplacement de la camionnette interne de l'entreprise dotée d'un moteur à combustion par un véhicule électrique :
  - Dans le cadre de ses efforts pour rendre ses opérations de transport plus durables, Crelan a remplacé l'une de ses camionnettes d'entreprise à moteur à combustion par un véhicule électrique. Cette transition contribue à réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> et à rendre notre flotte plus écologique. En 2023, cette approche a été poursuivie par d'autres investissements dans des véhicules électriques.

### Consommation d'énergie

La consommation d'électricité et de gaz de Crelan en 2023 a diminué par rapport à 2022. Cette diminution témoigne de nos efforts constants pour améliorer l'efficacité énergétique et réduire notre impact sur l'environnement.

- Consommation d'électricité :

	Diminution de 2022 à 2023
<b>Berchem</b>	-18%
<b>Anderlecht</b>	-6%
<b>Gembloux</b>	-2%

- Consommation de gaz :

	Diminution de 2022 à 2023
<b>Berchem</b>	-34%
<b>Anderlecht</b>	-24%
<b>Gembloux</b>	-20%

Grâce à ces investissements et à ces initiatives, Crelan continue à s'engager en faveur de pratiques plus durables.



## Mobilité douce et car policy

### Points de recharge pour voitures électriques

En 2022, la banque a installé 8 bornes de recharge supplémentaires à Anderlecht et 2 à Gembloux.

En mettant ces points de recharge à disposition, nous voulons encourager la conduite électrique parmi nos employés. En utilisant moins de combustibles fossiles pour notre mobilité, nous réduisons les émissions de gaz à effet de serre.

En 2023, 202 collaborateurs de la banque ont parcouru ensemble 170.929 km à vélo. Soit 4 fois le tour de la terre !

Aperçu	Nombre collaborateurs	Nombre de km
<b>Crelan</b>	86	52.057
<b>Axa</b>	116	118.872
<b>Total</b>	202	170.929

Chaque km parcouru à vélo dans le cadre des déplacements domicile-lieu de travail donne lieu à une indemnité de 0,27 euros par km. Ce montant est net.

Depuis le 1er octobre 2023, une nouvelle Car Policy est entrée. Celle-ci permet à Crelan de franchir une nouvelle étape importante dans l'écologisation de sa flotte et dans sa politique de mobilité durable. En effet depuis le 1er octobre seules les voitures électriques sont disponibles dans la gamme de voitures.

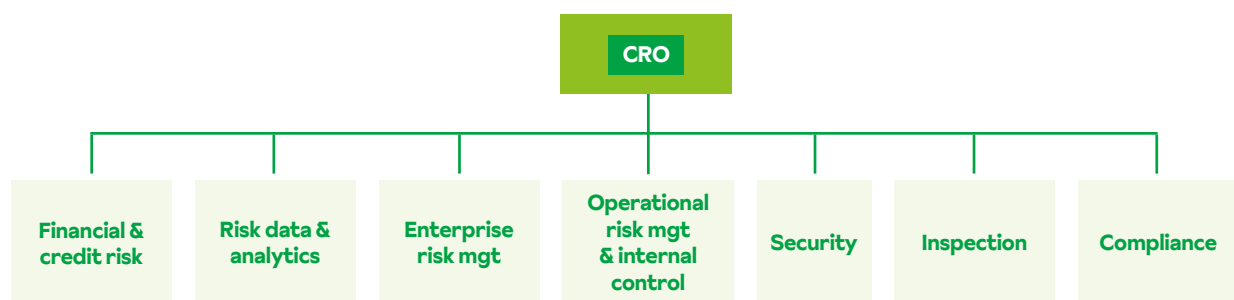
Afin de faciliter cette transition vers une flotte verte, Crelan a pris un certain nombre de mesures pour aider les employés dans cette transition. Ainsi, l'installation d'une borne de recharge à domicile est cofinancée et les budgets de référence pour le choix d'une voiture de société ont été alignés sur une large gamme de voitures électriques.



# Gestion des risques

L'ensemble de la gestion des risques de la banque est confié à une seule direction, avec plusieurs équipes chargées du bon fonctionnement. De cette façon, la banque entend gérer, surveiller et éviter les risques au mieux.

## Risk Management dans l'organigramme



## TÂCHES PRINCIPALES

- Les risques financiers comprennent les risques de taux d'intérêt, d'option, de liquidité et de marché. Ces risques sont contrôlés par des modèles spécifiques, Risk Management exerçant un contrôle de deuxième ligne après le contrôle de première ligne des unités commerciales spécifiques elles-mêmes. Le suivi est assuré par un système de contrôle central pour toutes les entités du groupe Crelan.
- Risk Management est également chargé de surveiller la qualité du portefeuille de crédits sur la base de la politique de crédit. En outre, la santé de ce portefeuille est également maîtrisée par la répartition des pouvoirs en matière d'octroi de crédits et par l'utilisation de modèles de notation et d'évaluation. Pour chaque dossier dont l'attribution revient au Comité de crédit et/ou de direction, Risk Management fournit des conseils indépendants.
- Pour le suivi des risques opérationnels, la banque utilise un mécanisme d'alerte et suit l'évolution des indicateurs clés. Au sein de chaque département de la banque, un ou plusieurs informateurs ont également été désignés pour signaler et rapporter les incidents opérationnels grâce à un outil de suivi uniforme.
- Le suivi de la sécurité informatique s'effectue grâce à deux lignes de contrôle : une première ligne qui traite du suivi pratique et une deuxième ligne qui décrit les risques, détermine la politique et effectue les contrôles.
- Compliance se concentre sur le contrôle du bon fonctionnement de la banque dans le cadre des procédures législatives, réglementaires et de contrôle. En outre, ce département contribue activement à sensibiliser davantage les collaborateurs et à approfondir leurs connaissances à ce sujet.
- Le département Inspection vérifie le bon fonctionnement des agences indépendantes grâce à des contrôles annoncés ou non et à des enquêtes menées depuis le siège. En outre, ce département est responsable de l'élaboration et du suivi de la Charte de Crelan, qui contient les principaux accords conclus entre la banque et les agences indépendantes.
- Enfin, le département Risk Management est également chargé de coordonner les tests de redressement, d'élaborer les plans de redressement et d'établir les rapports réglementaires : ICAR (Internal Control Annual Report), ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process), Recovery Plan, rapport du troisième pilier...

Vous trouverez des informations plus détaillées sur la gestion et le suivi des risques du Groupe Crelan dans son Rapport annuel 2023, au chapitre « Groupe Crelan, une banque sûre ».



## Climat, risques environnementaux et exposition aux secteurs à forte intensité de carbone

Le Groupe Crelan procède chaque année à une évaluation complète des risques, qui comprend les étapes suivantes :

- Identification des risques
- Évaluation et mesure des risques
- Évaluation et atténuation des risques
- Rapport sur les risques et divulgation

La gestion des risques est un processus continu au sein de la banque qui vise à garantir que les risques (liés au modèle d'entreprise, à l'environnement économique et à la stratégie de la banque) sont correctement identifiés, mesurés, gérés, atténués et signalés. Cette évaluation est effectuée séparément pour les risques financiers et non financiers. Les sections suivantes décrivent comment le processus global de gestion des risques est appliqué aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

### Identification des risques

Le Groupe Crelan procède à une identification des risques au moins une fois par an en examinant la taxonomie des risques de la banque, y compris le risque ESG. Le risque ESG est considéré comme un facteur de risque qui affecte d'autres risques

dans la taxonomie des risques. La figure ci-dessous illustre comment le risque ESG peut affecter d'autres risques (financiers) par le biais de canaux de transmission économiques.

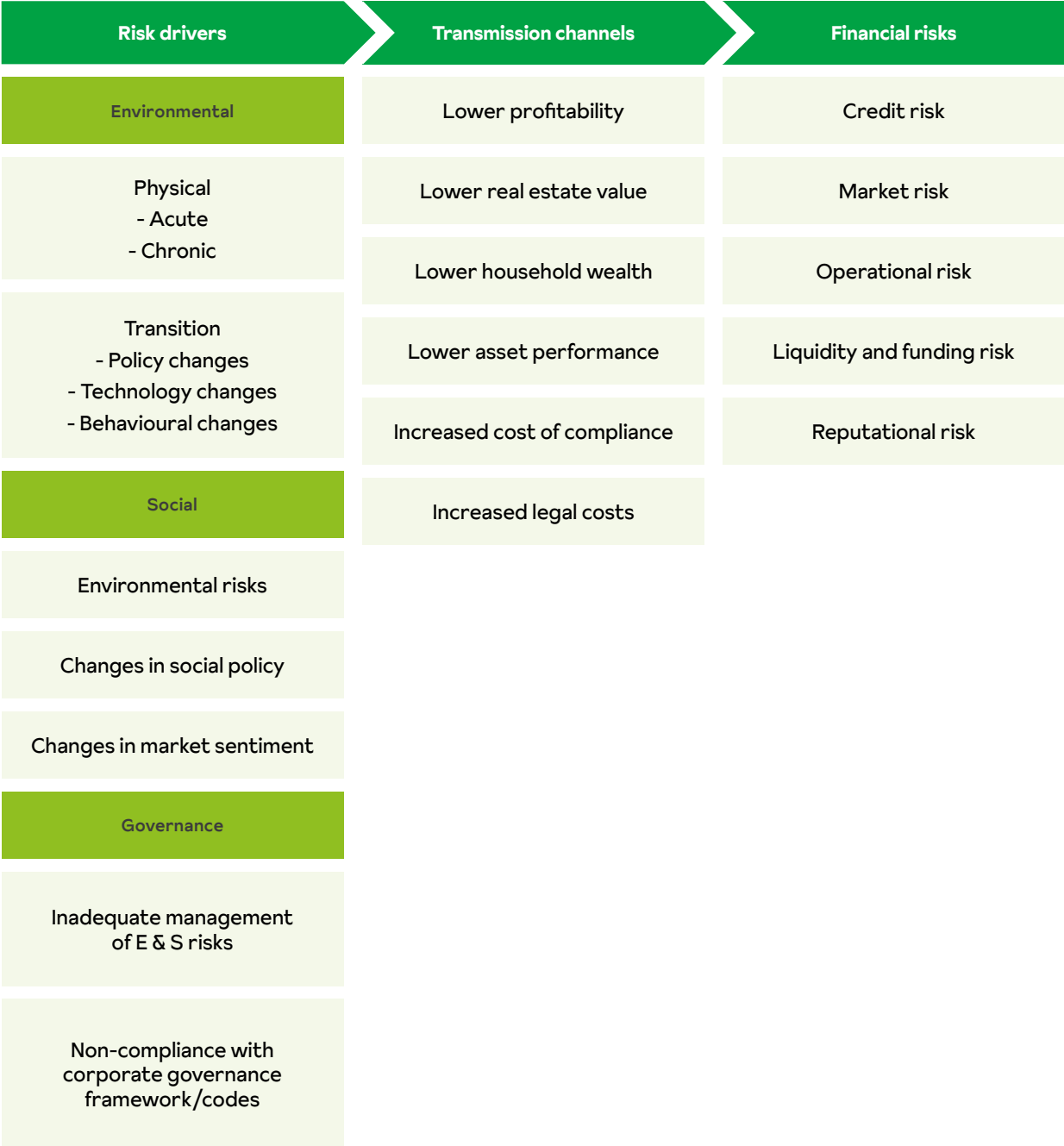


Schéma 1 – facteurs de risques1 ESG



Conformément à la définition de l'ABE, la banque a défini les risques ESG comme les risques de conséquences financières négatives pour l'institution découlant des impacts actuels ou futurs des facteurs climatiques et environnementaux, sociaux et/ou de gouvernance sur ses contreparties, ses actifs investis ou ses propres actifs et opérations.

À des fins de gestion des risques, les risques climatiques et environnementaux, sociaux et de gouvernance sont pris en compte séparément dans les évaluations des risques et les plans d'action visant à les atténuer, l'accent étant actuellement mis davantage sur le pilier climatique et environnemental. En outre, les risques liés au climat et à l'environnement sont subdivisés en risques physiques et en risques de transition.

**Les risques physiques** sont les risques de conséquences financières négatives pour l'institution découlant des impacts actuels ou futurs d'un climat changeant sur ses contreparties, ses actifs investis ou ses propres actifs et opérations. Il s'agit notamment de phénomènes météorologiques extrêmes plus fréquents (risques physiques aigus), de changements climatiques progressifs (risques physiques chroniques) et de la dégradation de l'environnement.

**Les risques de transition** font référence à la perte financière que l'institution peut subir directement ou indirectement en raison du processus d'adaptation à une économie à faible émission de carbone et plus respectueuse de l'environnement par rapport à ses contreparties, aux actifs investis ou à ses propres actifs/opérations. Les risques de transition peuvent être divisés en risques politiques et réglementaires, en risques technologiques et en risques liés au sentiment du marché et à la demande.

## Évaluation et mesure des risques

### Méthodologie

À la suite de la révision annuelle de la taxonomie des risques de la banque, une évaluation des risques est effectuée afin de déterminer l'importance des risques identifiés. Dans le cadre de ce processus, une évaluation de l'importance des risques EGS est réalisée sur la base d'avis d'experts. Cet exercice se concentre actuellement sur les risques climatiques et environnementaux.

Une analyse de matérialité des risques climatiques et environnementaux a été réalisée pour la première fois en 2022. Cette évaluation a porté sur deux axes, à savoir la probabilité (faible, moyenne, élevée, très élevée) et l'impact financier (faible, moyen, élevé, très élevé) à court (0 à 3 ans), moyen (4 à 10 ans) et long terme (plus de 10 ans). Le cas échéant, les actions en

cours et les processus existants ont été considérés comme des facteurs d'atténuation des risques lors de ces discussions.

Cette approche a été révisée en 2023 en raison d'un certain nombre d'inconvénients :

- Bien que la banque ait identifié de manière exhaustive les principaux facteurs de risque en appliquant de manière cohérente une approche qualitative dans sa matrice de matérialité, une approche quantitative faisait toujours défaut ;
- Une distinction et une définition claires entre les impacts à court, moyen et long terme du profil de risque doivent être incluses ;
- Le caractère non matériel de certains facteurs de risque n'a pas été suffisamment étayé.

Par conséquent, l'approche de l'évaluation des risques pour 2023 combine à la fois des approches qualitatives et quantitatives :

- L'exercice applique 4 horizons temporels différents conformément au texte de la directive Corporate Sustainability Reporting (CSRD) et ajoute une granularité supplémentaire dans le domaine du long terme : 1 an (court terme), 1 à 5 ans (court à moyen terme), 5 à 10 ans (moyen à long terme) et > 10 ans (long terme) ;
- Une approche quantitative est conceptualisée : à l'aide de scénarios de crise publiquement disponibles pour différents facteurs de risque, un impact est calculé pour chaque facteur. L'impact est comparé à un seuil de matérialité fixé à 1 % du CET1 de la banque et à 7,5 % du LCR-buffer ;

Pour les risques pour lesquels il est difficile d'élaborer un scénario de crise, une approche qualitative est utilisée, à laquelle la matrice SAT/FAT est appliquée (pour obtenir un montant d'impact qui est ensuite comparé aux seuils de matérialité).

### Aperçu des risques les plus importants

L'évaluation des risques a été classée comme suit :

C&E risk driver	Risk affected	Portfolio affected	Narrative (stress scenario)
Transition	Credit risk	Retail mortgages	Increase in energy prices, investment acceleration
		Agriculture	
		Other professional	
		Consumer loans (LOA)	
	Market risk	Corporate portfolio	Stress on corporate portfolio
		Sovereign portfolio	Widening spreads (sovereign portfolio)
		Covered bond portfolio	Stress on covered bond portfolio
	Liquidity risk	Retail mortgages	Not enough eligible assets under GBP
		Retail mortgages	No Green Bond Framework
		Retail mortgages	New regulation impacting the eligibility of assets as HQLA
		Retail mortgages	Not enough value for covered assets under CBP
		Retail mortgages	Collateral eligibility requirements changed by the central bank
	Operational risk	All portfolios	Increased scrutiny and timing pressure with actual fines.
		External	Greenwashing by vendors / providers
Agriculture		Reputational impact of nitrogen-intensive financing on client & talent	
Physical	Credit risk	Retail mortgages	Floodings
		Agriculture	Floodings
		Other professional	Floodings
		Consumer loans (LOA)	Floodings
		Retail mortgages	Drought
		Agriculture	Drought
		Other professional	Drought
		Consumer loans (LOA)	Drought
		Retail mortgages	Other (storms/heat wave/wildfire)
		Agriculture	Other (storms/heat wave/wildfire)
		Other professional	Other (storms/heat wave/wildfire)
		Consumer loans (LOA)	Other (storms/heat wave/wildfire)
	Market risk	Corporate portfolio	Stress on corporate portfolio
		Sovereign portfolio	Widening spreads (sovereign portfolio)
		Covered bond portfolio	Stress on covered bond portfolio
	Liquidity risk	Retail and wholesale deposits	Drawdown of funds due to flooding
		Retail mortgages	Not enough eligible assets under GBP
	Operational risk	All portfolio	Physical risk events affecting operational resilience
Hacking event		Hacking event	

Table 1 – C&E Risk identification

Beschouwd als immaterieel	Kwalitatieve beoordeling	Kwantitatieve beoordeling
---------------------------	--------------------------	---------------------------

L'évaluation qualitative a donné les résultats suivants :

C&E risk driver	Risk affected	Portfolio affected	Narrative (stress scenario)	Likelihood				Impact			
				Short	Short to mid	Mid to long	Long	Short	Short to mid	Mid to long	Long
Transition	Liquidity risk	Retail mortgages	New regulation impacting the eligibility of assets as HQLA	R	R	R	R	VS	VS	VS	VS
		Retail mortgages	Not enough value for covered assets under CBP	R	R	I	I	S	S	S	S
		Retail mortgages	Collateral eligibility requirements changed by the central bank	R	R	R	R	VS	VS	VS	VS
	Operational risk	External	Greenwashing by vendors / providers	F	F	I	I	M	M	S	S
		Agriculture	Reputational impact of nitrogen-intensive financing on client & talent	I	I	F	F	NS	NS	NS	NS
Physical risk	Credit risk	Retail mortgages	Drought	F	F	F	VF	M	M	M	M
		Consumer loans (LOA)	Drought	F	F	F	VF	M	M	M	M
	Liquidity risk	Retail and wholesale deposits	Drawdown of funds due to flooding	R	R	R	R	VS	VS	VS	VS
		Retail mortgages	Not enough eligible assets under GBP	R	R	R	R	S	S	S	S
	Operational risk	All portfolio	Physical risk events affecting operational resilience: flooding	I	I	I	F	M	M	M	M
		All portfolio	Physical risk events affecting operational resilience: heat wave	F	F	F	VF	NS	NS	NS	NS
		All portfolio	Physical risk events affecting operational resilience: extreme cold wave	F	F	F	VF	NS	NS	NS	NS
		All portfolio	Physical risk events affecting operational resilience: heavy storms	F	F	F	VF	M	M	M	M
		All portfolio	Physical risk events affecting operational resilience: Paris flood	I	I	I	F	VS	VS	VS	VS
		Hacking event	Hacking event	I	I	I	I	M	M	M	M

R Remote  
 VS Very serious  
 S Serious

VF Very frequent  
 I Infrequent  
 F Frequent

NS Not significant  
 M Minor



L'évaluation quantitative a conduit aux impacts suivants :

C&E risk driver	Risk affected	Portfolio affected	Narrative (stress scenario)	Impact (in - € mln)			
				Short term	Short to mid term	Mid to long term	Long term
Transition	Credit risk	Retail mortgages	Increase in energy prices, investment acceleration	15.2	23.4	32.7	0
		Agriculture		1.5	2.9	3.4	0
		Other professional		9.5	18.4	23.4	0
		Consumer loans (LOA)		4.4	4.6	6.1	0
	Market risk	Sovereign portfolio	Widening spreads (sovereign portfolio)	4.2	4.2	7.1	0
	Liquidity risk	Retail mortgages	Not enough eligible assets under GBP	0	0	0	0
Operational risk	All portfolios	Increased scrutiny and timing pressure with actual fines.	5.0	5.0	1.0	0.2	
Physical	Credit risk	Retail mortgages	Floodings	6.6	6.6	6.6	12.8
		Agriculture		0	0	0	0
		Other professional		1.8	1.8	1.8	3.4
		Consumer loans (LOA)		0	0	0	0
		Agriculture	Drought	3.1	3.1	3.1	8.1
		Other professional					
	Market risk	Sovereign portfolio	Widening spreads (sovereign portfolio)	5.2	3.0	2.6	0.1

Ces impacts sont comparés au seuil de matérialité de 1 % du CET1 et de 7,5 % du LCR. On peut en conclure que les facteurs de risque suivants sont considérés comme importants :

- Risque de crédit transitoire pour les prêts hypothécaires privés;
- Risque de crédit transitoire pour les prêts professionnels (autres qu'agricoles).

Pour ces facteurs de risque matériels, des indicateurs de risque clés sont au moins formulés, ainsi qu'une appétence pour le risque.



## Tests de résistance

Les tests de résistance consistent en une analyse visant à identifier les vulnérabilités de la banque et à déterminer si celle-ci dispose de suffisamment de fonds propres et/ou de liquidités pour faire face à l'impact d'évolutions défavorables, telles que les conséquences de scénarios économiques défavorables. Ces tests sont conçus pour identifier les faiblesses de la banque à un stade précoce, afin que la banque elle-même puisse prendre des mesures préventives. Ils jouent un rôle important pour :

- fournir des évaluations prospectives des risques ;
- surmonter les limites des modèles et/ou des données historiques ;
- la mise en place de procédures de planification du capital et des liquidités ;
- déterminer la tolérance au risque/la préparation d'une banque ;
- faciliter l'élaboration de plans d'urgence ;
- informer les superviseurs en vue de l'évaluation annuelle du SREP.





Ce rapport de durabilité 2023 vient en complément du rapport annuel 2023 et du rapport Climat 20223 du Groupe Crelan. Ils sont tous les deux disponibles sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Nous remercions les collaborateurs, les agences et la direction du Groupe Crelan pour leur contribution à ce rapport et espérons qu'il pourra être approfondi dans l'avenir et être complété au moyen d'objectifs concrets et de nouvelles données chiffrées. Nous tenons également à remercier nos clients et coopérateurs pour la confiance qu'ils placent en notre banque.