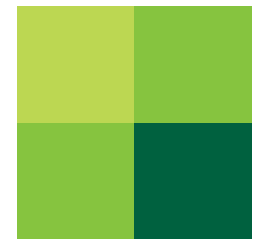


Jaarverslag 2021



Jaarverslag 2021

Groep Crelan



Op 31/12/2021 nam Crelan AXA Bank Belgium over. Sindsdien is Crelan Groep met drie bankenmerken zichtbaar in het straatbeeld: Crelan, Europabank en AXA Bank Belgium.

De samenwerking tussen deze drie banken zal in de komende jaren het succes van de groep mee bepalen. Enerzijds is samenwerking belangrijk om de integratie van Crelan en AXA Bank Belgium tegen de lente van 2024 voor te bereiden. Anderzijds willen we de synergieën binnen Crelan Groep verder optimaliseren.

In dit jaarverslag zal je als illustratie dan ook regelmatig foto's zien die deze samenwerking uitbeelden en die door collega's van AXA Bank Belgium, Europabank en Crelan zijn ingezonden.

In overeenstemming met artikel 105 van het Vennootschapswetboek vormen de cijfers in dit rapport een verkorte versie van de officieel gepubliceerde jaarrekeningen van de Groep Crelan, afgesloten op 31 december 2021. Het handelt om de geconsolideerde jaarrekeningen onder IFRS. Voor deze gepubliceerde jaarrekeningen leverde onze commissaris een goedkeurende verklaring zonder voorbehoud.

De in dit jaarverslag vermelde cijfers kunnen betrekking hebben op het geheel van de Groep Crelan en op de individuele entiteiten, namelijk de bank Crelan, Europabank en AXA Bank Belgium. De volledige geconsolideerde jaarrekening kan opgevraagd worden bij General Office, via e-mail: general.office@crelan.be.

Inhoud

Terugblik van de CEO op 2021	6
Wie zijn we?	9
Structuur en aandeelhouderschap	11
2021 in een oogopslag	13
De markten	13
Tendensen bij Crelan bank	15
In de kijker	17
Kerncijfers Groep Crelan 2021	20
Onze toekomstvisie, toegelicht door de CEO en de voorzitter	22
Geconsolideerd bestuursverslag van Groep Crelan, boekjaar 2021	25
Resultaten en synergieën van de groep en haar leden	26
Resultaten Crelan NV	26
Resultaten Crelan Insurance	29
Resultaten Europabank	29
Resultaten AXA Bank Belgium	31
Synergieën	33
Balans en resultatenrekening	34
Corporate governance	42
Raden van Bestuur en Directiecomités	42
Verslag van de commissaris	48
Statutaire wijzigingen	48
Deugdelijk bestuur	48
Beloningsbeleid	49
Evaluatie van de governance	49
Crelan, een bank die evolueert	51
Initiatieven naar de klanten	51
Initiatieven naar het personeel	56
IT-ontwikkelingen en projecten in ontwikkeling	59
Het beheer van de portefeuille	60
Crelan, een veilige bank	61
Algemeen risk management	61
Compliance	64
Interne audit	65
Inspectie van het Net	65
Crelan, een maatschappelijk geëngageerde en duurzame bank	67
Een duurzame werking bij Crelan	67
Bedanking	70

“Samen-werken is op elkaar kunnen rekenen. Dit vormt de basis van het succes van ons kantoor en dat van Crelan Groep.”

Crelan-kantoor De Zutter-Vande Ginste in Tielt



Terugblik van de CEO op 2021

Hoewel corona in het afgelopen jaar minder impact had op onze samenleving dan het crisisjaar 2020, hield de pandemie ons toch nog stevig in haar greep.

De economische activiteit deed het duidelijk beter onder meer door de verhoogde consumptiegraad tijdens de perioden van lagere besmettingsgraad en de doeltreffendheid van de financiële steunmaatregelen op federaal niveau en op het niveau van de gefedereerde entiteiten.

Jammer genoeg waren deze heroplevingen van korte duur en werkten de frequentere onderlinge contacten opnieuw stijgende besmettingscijfers in de hand. Naar het jaareinde nam de onzekerheid rond de nieuwe Omikron-variant de bovenhand. Bevoorradingsproblemen zorgden voor onvoldoende aanbod tegenover de gestegen consumentenvraag. Deze evolutie en de torenhoge energieprijzen deden het schrikbeeld van een sterk stijgende inflatie opnieuw opduiken of zelfs van stagflatie in 2022 als gevolg van de inval in Oekraïne, waarvan niemand de gevolgen kan voorspellen.

In 2021 maakten meer consumenten gebruik van de digitale betalingsfaciliteiten en van contactloze betalingen. De manier waarop naar de werkorganisatie wordt gekeken wijzigde eveneens in belangrijke mate. Ook bij Crelan - waar in de pre-coronaperiode twee dagen thuiswerk per week al mogelijk was - schakelden we nog een versnelling hoger met de mogelijkheid tot een extra dag thuiswerk per week en meer flexibiliteit in de eigen werkplanning. Het is een verhaal van rechten en plichten en in de praktijk merken we dat het werkt en geapprecieerd wordt door de collega's die een sterk verlangen hebben naar autonomie, verantwoordelijkheidszin en leergierig zijn.

Appreciatie kregen we ook van de klanten voor de manier waarop we opnieuw steeds vlot beschikbaar zijn gebleven. Via digitale weg of op afspraak wanneer nodig, maar ook zonder afspraak op kantoor van zodra het mogelijk

was en mits het respecteren van de nodige veiligheids- en hygiënemaatregelen.

Dat leidde opnieuw tot mooie productieresultaten. Het bedrag aan toegekende kredieten steeg met 5,9% terwijl de klantendeposito's 5,6% aandikten en de verkoop van buitenbalansproducten (fondsen, notes, beleggingsverzekeringen ...) 24,2% hoger ging.

De Groep Crelan sloot 2021 alvast schitterend af met de overname van AXA Bank Belgium op de laatste dag van het jaar. Tot voor kort was Crelan qua omvang een less significant financial institution, maar toch hebben we een grotere bank onder toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB) kunnen overnemen. Dat is een primeur voor België en ook op Europees vlak komt dit zelden voor.

Door de overname wordt Crelan Groep de vijfde financiële bankengroep naar balanstotaal bij de Belgische retailbanken. We verwerven ook het statuut van significant financial institution en zullen dus rechtstreeks opgevolgd worden door de ECB.

We zijn dankbaar voor het vertrouwen dat de toezichthouders ons schenken en we willen hiermee verantwoordelijk omgaan.

In het straatbeeld verandert er momenteel nog niets. Crelan en AXA Bank blijven aparte banken. Maar intussen bereiden de Crelan- en AXA Bank-teams enthousiast de integratie van beide banken voor.

De fusiebank staat gepland voor de lente van 2024. Het is onze ambitie om de integratie van beide banken zo geruisloos als mogelijk voor onze klanten te realiseren en hen door de gebundelde kennis en ervaring een nog betere service aan te bieden.

Philippe Voisin,
CEO Crelan en AXA Bank Belgium

Wie zijn we?

De Groep Crelan, dat zijn 4.869 enthousiaste medewerkers – zowel personeelsleden als zelfstandige bankagenten met hun medewerkers – die elke dag het beste van zichzelf geven voor bijna 1,8 miljoen klanten.

De financiële groep wordt gevormd door de cv CrelanCo, de nv Crelan, de nv Europabank en de nv AXA Bank Belgium. Ze neemt naar balanstotaal de vijfde plaats in van de Belgische retailbanken.

In het straatbeeld is de groep Crelan dus vertegenwoordigd met drie bankenlogo's: Crelan, AXA Bank en Europabank.

Balanstotaal 2020 (mia euro)

BNP Paribas Fortis	335
KBC	284
Belfius	188
ING Belgium	162
Groep Crelan	53
Argenta	47

CrelanCo is **de enige en voor 100% aandeelhouder** van Groep Crelan. Het maatschappelijk kapitaal van deze erkende coöperatieve vennootschap wordt gevormd door de participatie van **meer dan 274.000 coöperatieve aandeelhouders**. Deze laatste zijn dus allemaal een stukje mede-eigenaar van onze bankengroep.

De coöperatieve wortels van Crelan gaan terug tot de jaren zestig en vinden hun oorsprong in de sterke band die de bank heeft met de Belgische land- en tuinbouwsector. De eerste coöperatieve kassen zamelden

spaargelden onder de landbouwers in, waarmee de bank op haar beurt landbouwkredieten kon toestaan. Vanaf de jaren negentig traden de coöperatieve kassen ook toe tot de aandeelhoudersstructuur van Crelan en speelden zo een belangrijke rol in de privatisering van de oorspronkelijk financiële staatsinstelling. Sinds november 2015 zijn alle toenmalige coöperatieve kassen gefusioneerd en is CrelanCo de volledige aandeelhouder.

De groep Crelan is dus naast een coöperatieve ook een 100% Belgische bankengroep met het beslissingscentrum in eigen land en met een aanbod en dienstverlening die zich uitsluitend op de Belgische markt richten.



De bank Crelan is een **federatie van kredietinstellingen**,

gevormd door Crelan nv en haar aandeelhouder, cv CrelanCo. Tussen beide geldt een volledige solidariteit.

Crelan biedt een ruim aanbod bank- en verzekeringsproducten aan voor de particulieren, de zelfstandigen en de KMO's. Crelan wil aan haar klanten geen producten maar totaaloplossingen aanbieden met betaalformules, spaar- en beleggingsproducten, kredietvormen en verzekeringspolissen. Crelan maakt hiervoor gebruik van een eigen productaanbod dat ze vervolledigt met producten van een aantal partners, die elk een referentie zijn binnen hun domein. Het gaat dan over schadeverzekeringen van AXA Belgium, levensverzekeringen van Allianz en beleggingsformules van Amundi en Econopolis Wealth Management.

Daarnaast is de bank met een gespecialiseerd productengamma de bevoorrechte partner

van de land- en tuinbouwers en van de grote ondernemingen uit de land- en tuinbouwsector.

Vraag je onze klanten waarom ze voor Crelan kiezen, dan is **de vertrouwensband** die ze hebben met hun Crelan-bankagent steevast één van de redenen. We gaan er dan ook prat op om financieel advies dicht bij de klant te brengen. Niet alleen via digitale bankkanalen, maar ook via ons netwerk van zelfstandige bankagenten die de lokale buurt en hun klanten goed kennen. Meer dan 460 kantoordeuren staan dagelijks voor onze klanten open.

Tevreden klanten bereik je enkel via tevreden medewerkers. Daarom schenkt Crelan continu aandacht aan het welzijn op het werk en mocht de bank in 2021 voor de zesde keer op rij het label van Top Employer ontvangen.

Duurzame beslissingen en maatschappelijk engagement onder meer via Crelan Foundation vinden we een evidentie.

europabank

Anders dan de naam doet vermoeden

is Europabank een Belgische bank, met een Gentse thuisbasis en maakt ze al sinds 2004 deel uit van de groep Crelan.

Als **dochteronderneming van Crelan** biedt Europabank een specifiek producten- en dienstengamma aan voor particulieren en ondernemers. Ze is vooral bekend voor haar **specialisatie in consumentenkrediet**. Handelaars en ondernemers kennen de

bank ook als **verwerker van transacties met debetkaarten en de kredietkaarten Visa en MasterCard** en als aanbieder van **financiële leasing en renting**.

De bank telt 47 bankkantoren.

In tegenstelling tot Crelan en AXA Bank Belgium werkt Europabank niet met een kantorennet van zelfstandige bankagenten, maar uitsluitend met personeelsleden.



AXA Bank Belgium is de jongste telg en meteen ook de grootste entiteit van de Groep Crelan. AXA

Bank Belgium is sinds 31/12/2021 **de zusterbank van Crelan** nadat Groep Crelan haar heeft overgenomen van de Franse internationale verzekeraar AXA Group.

AXA Bank Belgium **maakt haar klanten, Belgische gezinnen en ondernemers sterker**

door hen proactief te begeleiden in de opbouw en het beheer van hun vermogen, via advies op maat voor woonkredieten en beleggingen. De bank is lokaal verankerd dankzij haar netwerk van zelfstandige bankagenten. Gebruiksvriendelijke digitale tools en persoonlijk contact gaan bij haar hand in hand. Hiervoor mocht de bank in de laatste vijf jaar meerdere awards ontvangen waaronder deze van meest innovatieve bank in 2021 toegekend door de klanten.

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

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

De cijfers in onderstaande tabel houden rekening met de samenstelling na de overname van AXA Bank Belgium en de verkoop van Crelan Insurance.

Bedrijf	Aantal medewerkers	Aantal kantoren	Aantal klanten	Aantal coöperatieve aandeelhouders	Actief in
Crelan	2.270*	467	758.207	274.003	België
Europabank	351	47	168.092	-	België
AXA Bank Belgium	2.248**	367	873.226	-	België

*722 personeelsleden en 1.548 medewerkers in het zelfstandig agentennet

**726 personeelsleden en 1.522 medewerkers in het zelfstandig agentennet

Structuur en aandeelhouderschap

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

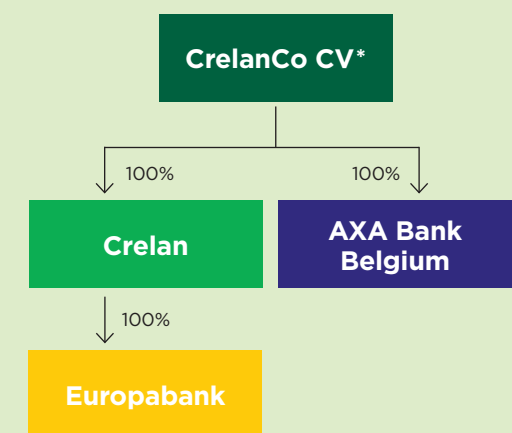
De CV CrelanCo bezit 100% van de aandelen en stemrechten in de NV Crelan. Het coöperatief kapitaal van CrelanCo is op 31 december 2021 in handen van 274.003 coöperatieve aandeelhouders. Crelan is dus een 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering.

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

Het geheel gevormd door de NV Crelan en de CV CrelanCo wordt in dit verslag als “Crelan” of “de Bank” aangeduid, terwijl de bredere

benaming “Groep Crelan” of “de Groep” verwijst naar alle entiteiten of dochtervennoot-

Vereenvoudigd overzicht van de structuur van de Groep Crelan



* De NV Crelan en de erkende coöperatieve vennootschap, de CV CrelanCo, vormen samen een federatie van kredietinstellingen, waarbij de NV Crelan de centrale instelling is. In overeenstemming met artikel 239 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen.

schappen die hierna vermeld worden en die door volledige integratie in de consolidatie zijn opgenomen.

De rekeningen van Europabank zijn inbegrepen in de consolidatieperimeter van de Groep Crelan volgens het Koninklijk Besluit van 23 september 1992 over de geconsolideerde jaarrekening van de kredietinstellingen.

Vermits AXA Bank Belgium op 31 december 2021 tot de groep is toegetreden, zijn voor deze entiteit de balanscijfers mee opgenomen in de consolidatieparameter, maar niet de resultatenrekening. De resultaten van AXA Bank Belgium worden wel ten informatieve titel beschreven in dit verslag.

Groep Crelan heeft geen bijkantoren.

Crelan en AXA Bank Belgium gaan voor een gemeenschappelijke toekomst

Wat meteen opvalt zijn de sterke gelijkenissen tussen Crelan en AXA Bank qua productieaanbod, de dienstverlening met zelfstandige bankagenten, de klantenbenadering ... Dat verklaart meteen ook waarom Crelan en AXA Bank Belgium momenteel een integratie voorbereiden tegen het voorjaar van 2024.

Door onze knowhow, ervaring en middelen te bundelen willen we het nog beter doen en meerwaarde creëren voor onze klanten, onze bankagenten en medewerkers en voor de bank zelf. Na de integratie zal de bank haar activiteiten verderzetten onder het Crelan-logo.



2021 in een oogopslag

De markten

CONTEXT

Drie thema's kenmerkten de mondiale economie in 2021: **groei, inflatie en een normalisering van het monetaire beleid.**

Naarmate de vaccinatiegraad toenam, hernam ook de economische activiteit en kon er na de zware schok van 2020 opnieuw groei genoteerd worden. Corona bleef wel nog steeds een versturende factor omwille van tijdelijke perioden met beperkingen tijdens nieuwe golven van besmetting. De combinatie van een toegenomen vraag en een verstoord aanbod deed op haar beurt de inflatie opveren.

Als antwoord hierop verstrengden eerst de opkomende economieën hun monetair beleid en kondigden daarna, op het einde van het jaar, ook de centrale banken van de geavanceerde economieën aan dat ze de steunmaatregelen geleidelijk zouden afbouwen.

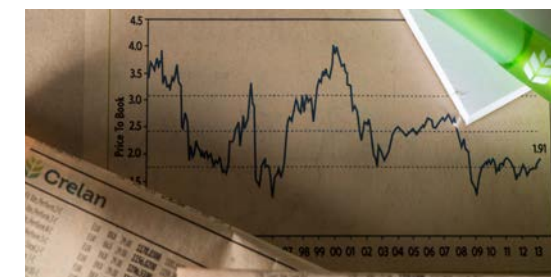
Deze tendensen manifesteerden zich niet overal in dezelfde mate.

De **Amerikaanse economie** presteerde heel

sterk ondanks grote toeleveringsproblemen van halffabrikaten en de daaruit voortvloeiende druk op de prijzen. Gunstige basiseffecten van het vorige semester, stijgende energieprijzen en de hoge vraag werkten het hoge inflatiecijfer tijdens de tweede jaarhelft extra in de hand.

Het herstel van de arbeidsmarkt zette zich verder en het zakenklimaat bleef gunstig. Deze evolutie zorgde voor een koerswijziging bij de Federal Reserve, die na een lange periode van ondersteunende maatregelen, tijdens haar laatste twee monetaire beleidscomités van het jaar een geleidelijke afbouw van haar activa-aankopen aankondigde.

De strenge beperkingen om de verspreiding van COVID-19 af te remmen, hielden de relance in **de eurozone** in eerste instantie in een wurggreep. Die relance kwam er wel in het tweede kwartaal door de gunstige invloed van de gestegen vaccinatiegraad en de heropening van verschillende sectoren. Op het einde van het jaar vertraagde de activiteit echter opnieuw door de onzekerheid in verband met de nieuwe omikronvariant.



Net zoals in Amerika veerde de inflatie in de gehele eurozone op door de verstoring van de mondiale industriële ketens, de sterke stijging van de energieprijzen, de gunstige basiseffecten en een hoge vraag als gevolg van de heropening van de economie. En ook hier verbeterde de arbeidsmarkt ondanks beperktere steunmaatregelen.

De ECB handhaafde wel een soepele houding en verleende aanzienlijke steun aan de economieën van de lidstaten, waarvan de regeringen eveneens bleven interveniëren via belangrijke begrotingsmaatregelen op nationaal niveau.

Bij de **opkomende economieën** verliep 2021 eerder bewogen. Ook zij noteerden groei en een hoog inflatiecijfer. Hierdoor hadden hun centrale banken geen andere keuze dan de rente al vrij snel op te trekken en dat in tegenstelling tot hun tegenhangers in de geavanceerde landen.

China gaf prioriteit aan structurele in plaats van conjuncturele doelstellingen. In haar strijd tegen de toegenomen sociale ongelijkheid verscherpte de regering de regulering in verschillende sectoren zodat de werknemers

een groter aandeel in de verdeling van het nationale inkomen zouden verkrijgen. In Latijns-Amerika bepaalden, naast de covid- en inflatieproblemen, de politieke gebeurtenissen het economisch verloop.

IMPACT OP DE BEURZEN EN MARKTEN

De **aandelenmarkten** presteerden opnieuw sterk in 2021. Zo steeg de MSCI ACWI-index met 19,1%. Deze index heeft een wereldwijd portfolio en geeft dus een goede indicatie van de mondiale economische prestaties.

Voor de Verenigde Staten en Europa toonden sterke groeicijfers met respectievelijk 25,2% en 19,9%. De opkomende landen hadden het moeilijker waaronder vooral Brazilië (-18%) en China (-22,7%). De Chinese economie leed onder de sterke koersstijging van de dollar, de afgenomen steunmaatregelen en de verstrakking van de regels door de Chinese overheid.

Naast de goede beursprestaties steeg ook de **rente op staatsobligaties** sterk. De Duitse 10-jarige rente sloot 2021 nog wel negatief af op -0,18 %, maar dit houdt wel een stijging met 40 basispunten op jaarbasis in. In de Verenigde Staten klom de rente op 10 jaar met 60 basispunten nog sterker en behaalde een niveau van 1,5 %.

Minder goed nieuws kwam van de energiemarkt met spectaculaire prijsstijgingen van 50 % voor Brent-olie en van meer dan 200 % voor gas. Op een bepaald moment piekte de gasprijs met meer dan 700 %.

Over het algemeen veerden ook de koersen van **industriële metalen** fors op. De koers in dollar steeg met 26 % voor nikkel, met 27 % voor koper en met meer dan 40 % voor aluminium. Ijzererts bleef achter, met een daling van de koers in dollar van bijna 28% als gevolg van de crisis in de Chinese bouwsector.

Ook **goud** blonk minder omdat beleggers zich zorgen maakten over een mogelijke stijging van de reële Amerikaanse rentevoeten. Hierdoor daalde de koers op jaarbasis met 3,5%.



“If you don’t believe in cooperation, watch what happens to a wagon when one wheel comes off. There is no power without cooperation.”

Anne Giveron,
invest manager AXA Bank Belgium

Tendensen bij Crelan bank

SPAREN EN BELEGGEN

Drie tendensen markeerden 2021 op het vlak van sparen en beleggen: de verdere groei bij spaarrekeningen, de interesse voor beleggingsfondsen die zich doorzette en de inlagen op de zichtrekeningen die bleven stijgen.

De totale inlage op **de gereguleerde spaarrekeningen en de Crelan Business Spaarrekeningen** samen nam toe met 5,38% tot 14,6 miljard EUR.

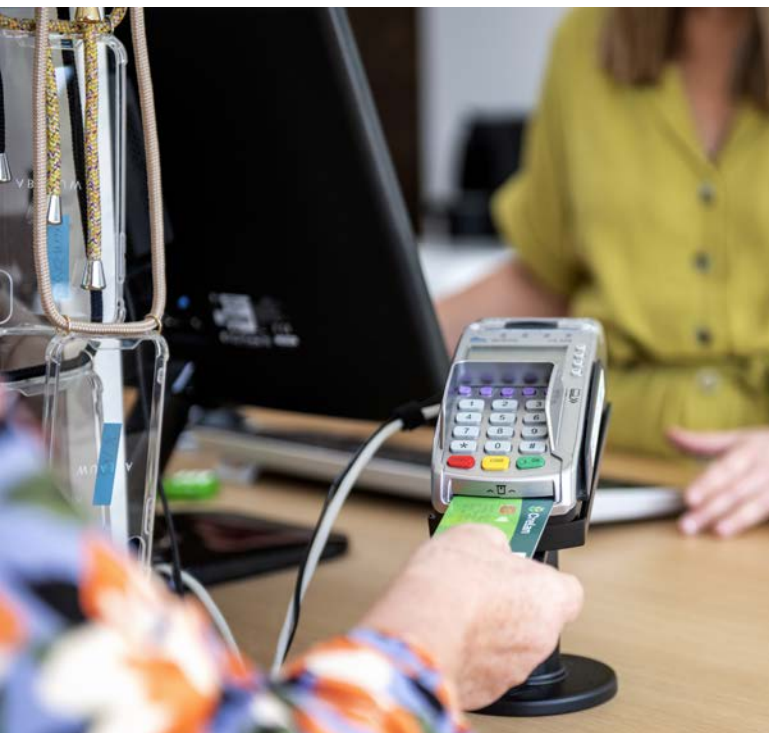
De vlotte beschikbaarheid van de gespaarde gelden en de fiscaal gunstige behandeling van de rente overtuigen nog steeds vele spaarders. Daarnaast gebruiken beleggers de spaarrekening ook als een wachtrekening in functie van nieuwe beleggingsopportuniteiten. Toch was de aangroei van spaargeld minder sterk dan in 2020 en dat heeft veel te maken met het



gewijzigde uitgavenpatroon. Na de bijzonder zware impact van corona in 2020 spendeerden de klanten in 2021 opnieuw meer aan reizen, horecabezoeken en aankopen.

De aanhoudende lage marktrente overtuigt nu al enkele jaren meer beleggers om de stap te zetten naar **beleggingsfondsen** omdat





de rendementsverwachting voor dergelijke beleggingen op lange termijn hoger ligt dan deze van de spaarrekening.

De beleggingsproductie steeg dan ook opnieuw sterk met 23,9%. De algemene fondsenproductie groeide met 39,9%. Hierbij noteerden we veel interesse voor de gemengde (profiel)fondsen en de aandelenfondsen. Ook beleggingen die inzetten op duurzaamheid (global ecology, climate action, water, sustainable value,...) konden op veel bijval rekenen.

De gestructureerde producten met kapitaalbescherming, notes en fondsen met een grote obligatie-allocatie, kasbons en termijnrekeningen waren dan weer minder in trek.

De productiegroei van de specifiek door Crelan gecommercialiseerde fondsen en notes met inbegrip van het pensioensparen bedroeg 28,23%. Deze groei in combinatie met de positieve marktevolutie van de onderliggende waarden zorgden voor een stevige toename van de omloop bij deze producten met 20%. Meer in detail bedroeg de omloopstijging bij de fondsen 32,75% en bij het pensioensparen 16%. De omloop van coöperatieve aandelen bleef stabiel terwijl deze van structured notes een daling van 13% kende.

De toename van het aantal **zichtrekeningen**

bij Crelan enerzijds en anderzijds wellicht ook de lagere impuls bij klanten om gelden naar de spaarrekening over te schrijven door de lage marktrente, zorgden ook nu weer voor een stevige toename van de inlagen op de zichtrekeningen met 13,08%. Maar net zoals bij de spaarrekeningen is het gewijzigde uitgavenpatroon ook bij de zichtrekeningen verantwoordelijk voor een lagere aangroei dan in 2020.

KREDIETVERSTREKKING

Exclusief de interne herfinancieringen, bedroeg het uitbetaalde kredietbedrag bijna 3,5 miljard EUR, wat een stijging inhoudt van 5,9% of bijna 200 miljoen EUR meer dan in 2020.

Bij de particuliere kredieten noteerden we een stijging van de productie woonkredieten met 4,3%, terwijl ook de investeringskredieten bij professionele klanten - landbouw, KMOZ en Corporate - met gemiddeld meer dan 5% stegen.



In de kijker

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste financieel economische gebeurtenissen bij Crelan. Een overzicht van de gebeurtenissen

met een specifiek duurzaam karakter hebben we opgenomen in het Duurzaamheidsverslag 2021 van Crelan.

1 januari



PARTNERSHIP AXA BELGIUM

Crelan en AXA Belgium starten een distributieakkoord op voor de verkoop van schadeverzekeringen. Crelan-agenten zullen dus voortaan vanuit hun statuut van verzekeringsmakelaar het uitgebreide productenaanbod van AXA Belgium aan de klanten kunnen aanbieden. Deze samenwerking is een onderdeel van het globale akkoord dat Crelan Groep en AXA Group sloten over de overname van AXA Bank Belgium door Crelan.

4 januari



UITBREIDING AANBOD DIGITALE KANALEN

Crelan-klanten kunnen voortaan de zichtrekening(en) die ze bij andere banken aanhouden toevoegen aan hun myCrelan-abonnement en in de Mobile app. Deze rekeningen kunnen ze vervolgens consulteren in de Crelan-omgeving. Vanaf augustus is het ook mogelijk om met deze rekeningen transacties uit te voeren via deze kanalen.

25 januari



VOOR DE ZESDE KEER TOP EMPLOYER

Crelan ontvangt voor het zesde opeenvolgende jaar het label van Top Employer. Deze erkenning wordt pas toegekend na een onafhankelijke en grondige screening van het HR-beleid in vergelijking met een internationale benchmark.

1 februari



UITBREIDING KREDIETAANBOD

Crelan is helemaal klaar om het Vlaams Renovatiekrediet aan haar klanten aan te bieden.

1 maart

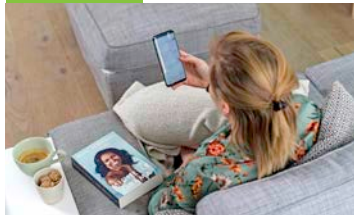


UITBETALING DIVIDEND

Bij het uitbreken van de COVID-19-pandemie hadden de financiële toezichthouders dividendbetalingen door financiële instellingen tijdelijk bevroren. Dit omdat ze zich eerst een beter beeld wilden vormen over de impact van de pandemie. Crelan

heeft de geldende richtlijnen steeds van kortbij opgevolgd met het doel om zo snel als mogelijk de coöperatieve aandeelhouders te kunnen vergoeden. Crelan krijgt eind februari 2021 de goedkeuring van de NBB (Nationale Bank van België) om al een eerste schijf ten belope van 1,36% van het brutodividend van 2019 uit te betalen. In het weekend van 16 oktober, na de volledige opheffing van de restricties, stort Crelan de resterende brutorente van 1,64% voor 2019 en de 3% bruto rente van 2020 op de rekening van de coöperatieve aandeelhouders.

1 maart



KLANTENBEVRAGING MOBILE APP

Om de Crelan Mobile app nog beter af te stemmen op de wensen van haar klanten bevroegt Crelan een representatieve steekproef van actieve gebruikers.

7 april



FOTOWEDSTRIJD COÖPERANTEN

Om haar kalender van 2022 vorm te geven, herhaalt Crelan de succesvolle fotowedstrijd van 2020. Coöperatieve aandeelhouders kunnen opnieuw eigen beelden insturen die kans maken om een van de twaalf maanden van 2022 te illustreren.

3 mei



MOOIE RESULTATEN LEIDEN TOT DIVIDEND VAN 3%

Crelan maakt haar resultaten bekend en kan met 3,3 miljard euro nieuwe kredieten; 1,41 miljard euro productie buiten-balansproducten; 1,36 miljard aangroei bij de klantendeposito's en 49,41 miljoen euro winst terugblikken op een mooi jaar. Ook de coöperatieve aandeelhouders delen in dit succes met een dividend van 3% bruto.

3 mei



CRELAN LANCEERT DE TOOL CWM

Crelan Wealth Management (CWM) is een gloednieuwe adviestool die de Crelan-agenten en de beleggingsadviseurs in de kantoren een volledig geïntegreerd beleggingsproces biedt en hen ondersteunt tijdens hun klantengesprekken. Later op het jaar gebruikt Crelan de tool ook om aan de klanten beleggingsinfo te bezorgen in myCrelan en Crelan Mobile.

23 juli



GRATIS DIGIPASS IN KADER VAN WATERSNOOD

Klanten waarvan de digipass beschadigd is door de enorme overstromingen die ons land teisterden, kunnen deze gratis omruilen.

6 september



BELEGGINGSAANBOD IN DE KIJKER

Het is bijna een traditie, ook nu plaatst Crelan haar beleggingsaanbod extra in de kijker met een najaarscampagne. Ditmaal ligt de klemtoon op periodiek beleggen, coöperatieve aandelen en pensioensparen. Onder andere op haar blog voorziet de bank talrijke interessante artikels. En de cijfers liegen er niet om, de laatste jaren neemt het aantal beleggers gestaag toe, gestimuleerd door de aanhoudend lage rente op spaarrekeningen en de meer klassieke termijnbeleggingen.

20 oktober



WEBINAR MET GEERT NOELS

Als onderdeel van de najaarscampagne Beleggen organiseert Crelan een webinar voor haar klanten over duurzaam beleggen. Gastsprekers zijn onze beleggingsexpert Bart Abeloos en de bekende econoom Geert Noels van Econopolis Wealth Management.

17 november



CRELAN & ECONOPOLIS WEALTH MANAGEMENT, AL 10 JAAR PARTNERS

10 jaar werken we intussen al samen met vermogensbeheerder Econopolis Wealth Management van Geert Noels. Een advertentie in de fondsenkatern van de krant De Tijd stipt dit aan.

17 december



GOEDKEURING NBB EN ECB VOOR OVERNAME AXA BANK BELGIUM

De financiële toezichthouders: de Nationale Bank van België, de Banque de France en de Europese Centrale Bank gaan akkoord met het plan dat Crelan indiende voor de overname van AXA Bank Belgium. De Franse internationale verzekeraar AXA Group en Crelan Groep sloten hierover een overeenkomst in oktober 2019. Naast de overname van AXA Bank Belgium door Crelan omvat het akkoord ook de overdracht van Crelan Insurance aan AXA Belgium, de Belgische verzekeringstak van AXA Group en de sinds januari opgestarte distributieovereenkomst van AXA-schadeverzekeringen via de Crelan-kantoren.

Crelan Groep en AXA Group gaan nu onmiddellijk aan de slag om alle formaliteiten te regelen tegen het einde van het jaar.

31 december



CRELAN GROEP VERWELKOMT AXA BANK BELGIUM

De overname van AXA Bank Belgium door Crelan Groep en de overdracht van Crelan Insurance aan AXA Belgium is officieel afgerond.

De Crelan- en AXA Bank-collega's kunnen op een gezamenlijke toekomst klinken en de integratie van beide banken, gepland in het voorjaar van 2024, beginnen voorbereiden.

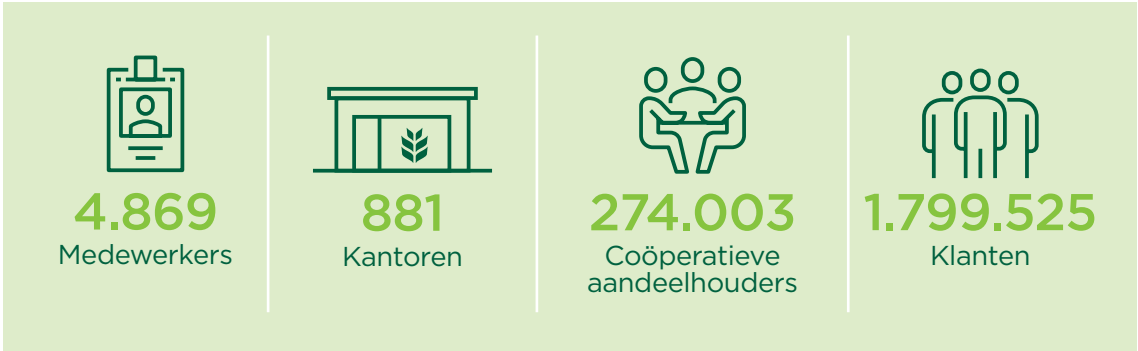


“De expertise van ons kantoor dragen we over van generatie op generatie. Die unieke en nauwe samenwerking zorgt voor een vertrouwde service voor de klanten.”

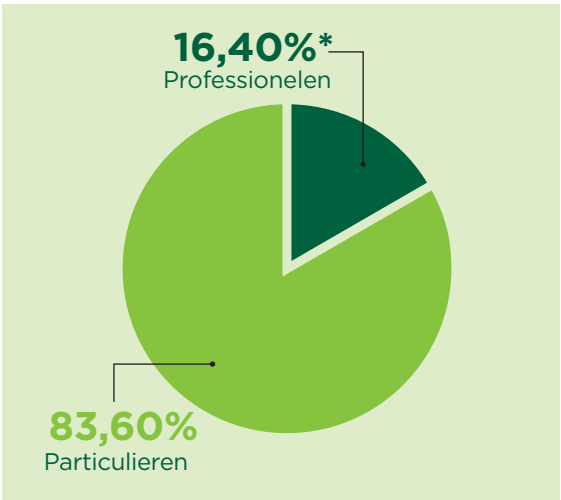
Crelan-kantoor Verfaillie in Sint-Eloois-Winkel

Kerncijfers Groep Crelan 2021

Medewerkers, kantoren, coöperatieve aandeelhouders en klanten



Verdeling kredietomloop



*waarvan 29,62% aan land- en tuinbouwers

Geconsolideerde ratio's

Cost Income Ratio	73,81%*
Loan Loss Ratio	0,05%
ROE	5,16%*
ROA	0,28%*
Tier 1	17,97%

*gecorrigeerde cijfers

Legende

CIR (Cost Income Ratio): Plaatst de operationele kosten tegenover de operationele opbrengsten. Indicator voor efficiëntie. (Voor elke euro opbrengst maakt de groep 73,81 cent kosten.)

Loan Loss Ratio: Plaatst de kredietverliezen tegenover de totale kredietportefeuille. Indicator voor kwaliteit kredietportefeuille. (Per euro uitstaand krediet lijdt de groep 0,05 cent verlies aan contentieux.)

ROE (Return on equity): Plaatst de nettowinst tegenover het eigen vermogen. Indicator voor rendabiliteit. (Voor elke euro eigen vermogen behaalt de groep 5,16 cent nettowinst.)

ROA (Return on Assets): Plaatst de nettowinst tegenover het balanstotaal. Indicator voor rendabiliteit. (Voor elke euro van het balanstotaal behaalt de groep 0,28 cent nettowinst)

Tier 1: Plaatst het kernkapitaal tegenover de risicogewogen activa op de balans. Indicator voor solvabiliteit. (Voor elke euro risico op de balans heeft de groep 17,97 cent kernkapitaal ter afdekking.)

Geconsolideerde kerncijfers

(IN MIO EUR)	2020	2021	EVOLUTIE
Deposito's van de cliënteel (incl. achtergestelde certificaten)	20.761,63	47.790,00	+130,18%
Kredieten aan de cliënteel (IFRS)	17.683,73	45.278,70	+156,05%
Leningen en vorderingen	17.807,68	45.726,70	+156,78%
Financiële portefeuille	1.017,16	1.445,43	+42,10%
Eigen vermogen (incl. coöperatief kapitaal)	1.311,46	2.194,02	+67,30%
Totaal activa	22.819,21	53.011,86	+132,31%
Netto resultaat	49,41	660,35	+1.236,47%

Toelichting bij de ratio's

De hiernaast gepubliceerde cijfers betreffen gecorrigeerde cijfers, omdat de resultaten van 2021 sterk opwaarts worden beïnvloed door de overname van Axa Bank België. Alle resultaatselementen die gekoppeld zijn aan de closing van de overname (onder meer de gerealiseerde meerwaarden, badwill, success fees) zijn uit de resultaten geëlimineerd. Als we de “geobserveerde” resultaten bekijken, bekomen we een ROE van 51,38% in plaats van 5,16% en een Cost/Income-ratio van 70,45% in plaats van 73,81%.



Onze toekomstvisie, toegelicht door de CEO en de voorzitter

Op 31 december 2021 nam Crelan Groep AXA Bank Belgium over van de Franse internationale verzekeraar AXA.

AXA Bank Belgium maakt dus voortaan deel uit van Crelan Groep. Het doel is om Crelan en AXA Bank Belgium te integreren en de activiteiten van de fusiebank onder het Crelan-logo verder te zetten.

De integratie, die momenteel wordt voorbereid, is gepland voor de lente van 2024. Deze integratie maakt een wezenlijk onderdeel uit van de strategie die de bank de komende jaren wil realiseren.

Wat is het doel van de integratie?

Philippe Voisin, CEO: “De manier waarop mensen bankieren verandert razendsnel. De digitale evolutie of noem het eerder revolutie en ook het verwachtingspatroon van de consument op dat vlak evolueren nog verder. Het aanbod



en de dienstverlening hierop afstemmen vraagt continue aandacht en investeringen.

De sinds jaren aanhoudende lage marktrente zorgt er ook voor dat de marges die een bank heeft om rendement te behalen, eerder beperkt zijn.

Crelan en AXA Bank Belgium hebben door een doordacht beleid altijd behoorlijke resultaten geboekt en raakten nooit in de problemen, ook niet tijdens de financiële crisis. Maar elk apart zijn we wel net iets te klein.

De overname van AXA Bank Belgium en de integratie met Crelan brengen daar verandering in. Door samen te gaan creëren we schaalgroottes. De Groep Crelan vormt nu naar balanstotaal de vijfde bankengroep onder de Belgische retailbanken.

Onze investeringen doen we voortaan voor dubbel zoveel klanten, bijna 1,8 miljoen om precies te zijn. We zullen dus sneller en beter kunnen inspelen op wat de klanten verwachten. En belangrijk, door het sterk gelijkende profiel van beide banken kennen we het metier door en door. We starten niet op onbekend terrein.”

Is de integratie dan louter een financiële aangelegenheid?

Philippe Voisin: “Uiteraard heeft de integratie een financiële beweegreden, maar het is ook meer dan dat. Ik zie de integratie vooral als een verhaal van samenwerken, van samen voor beter te gaan. We hebben nu de luxe én ook de plicht om kennis, knowhow en ervaringen te delen. Elkaars werkwijze leren kennen is verrijkend en verhindert dat je vastroest in een eenzijdig denkpatroon. Die samenwerking moet een meerwaarde creëren, niet alleen voor de bank, maar ook voor de klanten, de agenten en de medewerkers. Daar ben ik van overtuigd.”



Het overnameakkoord voorzag ook in de overdracht van Crelan Insurance aan AXA Belgium en een distributieakkoord voor AXA-schadeverzekeringen. Is dat niet tegenstrijdig?

Luc Versele, voorzitter Raad van Bestuur: “Neen, integendeel, het zorgt net voor meer mogelijkheden. We hebben Crelan Insurance opgericht in 2007 om een eigen aanbod van kredietgebonden verzekeringen zoals schuldsaldoverzekeringen te kunnen aanbieden. Ondanks de mooie resultaten, betekende dit voor Crelan wel dat ze continu moest investeren in zowel logistieke middelen als in kennis en knowhow voor een relatief beperkt verzekeringsaanbod. Bij AXA Group, een internationale verzekeraar, zag je net het omgekeerde. De Belgische bankactiviteit met AXA Bank Belgium behoorde niet tot hun core business. Nu kunnen AXA Group en Crelan Groep zich specifiek toespitsen op hun eigen specialiteit, namelijk verzekeren enerzijds en bankieren anderzijds.

Dankzij het distributieakkoord dat we voor schadeverzekeringen met AXA Belgium sloten, kunnen we onze klanten wel een kwaliteitsvol verzekeringsaanbod blijven aanbieden.

Deze beleidskeuze: het aanvullen van het eigen bankaanbod – met name betaalverkeer, sparen en klassieke beleggingsproducten – met producten van partners is voor Crelan niet nieuw.

Zo hebben we een partnerhip met Allianz voor levensverzekeringen en met Amundi, Econopolis Wealth Management en AXA Investors Management voor beleggingsoplossingen.

Met dit aanbod kunnen we onze klanten – particulieren, zelfstandigen en ondernemers, land- en tuinbouwbedrijven – een totaaloplossing aanbieden.”

Welke positie bekleedt Europabank in de Crelan groep?

Luc Versele: “Europabank heeft een eigen specifiek profiel. Ze heeft een sterke expertise opgebouwd in domeinen zoals het afhandelen van kaarttransacties, betaalterminals



“Samen bouwen aan een sterke toekomst”

Brigitte Van Wesemael,
bestuurster AXA Bank-kantoor
Briwogre BV in Wommelgem

voor handelaars, financiële renting en leasing en consumentenkrediet. Ze werkt niet met zelfstandige bankagenten zoals Crelan en AXA Bank Belgium en is met haar kantoren meer in stedelijke agglomeraties vertegenwoordigd. Door haar specifieke bankactiviteiten hebben we interessante synergieën kunnen opzetten tussen Europabank- en Crelan-kantoren en in de toekomst zullen we deze ook met AXA Bank-kantoren opstarten.”

Zullen de klanten zich nog herkennen in de fusiebank?

Philippe Voisin: “Crelan en AXA Bank Belgium hebben nu al een sterk gelijklopend profiel en ook onze toekomstige strategie past in het DNA van beide banken. We blijven gaan voor eenvoud in bankieren. Uitermate dicht bij onze klanten. Eenvoud en nabijheid. Een bankier moet het leven van zijn klant faciliteren, niet complexer maken. Het is onze ambitie om zowel de klanten van Crelan als deze van AXA Bank Belgium zich onmiddellijk thuis te laten voelen in de fusiebank.

Onze klanten zullen dus beroep kunnen blijven doen op het advies van hun lokale bankagent,

ze zullen gebruik kunnen blijven maken van gebruiksvriendelijke digitale bankkanalen en we voorzien ook in de oprichting van een customer care center. Door deze drie kanalen optimaal info te laten uitwisselen moeten onze klanten 24/7 hun bankzaken kunnen regelen en op de hoogte zijn van de stand van zaken van hun lopende dossiers.”

Blijft Crelan een coöperatieve bank?

Luc Versele: “Met CrelanCo als enige en voor 100% aandeelhouder, blijft Crelan Groep een 100% Belgische bankengroep met een 100% coöperatieve verankering. Een groep die zich bovendien 100% op de Belgische markt richt en waar de beslissingen ook in eigen land met kennis van de lokale situatie worden genomen. We blijven dus maximaal de lokale economie ondersteunen en via onder andere Crelan Foundation ons met een duurzaam beleid engageren in de maatschappij. In dat kader onderzoeken we ook de mogelijkheden om ons aanbod van coöperatieve aandelen in een korte toekomst open te stellen voor de klanten van AXA Bank Belgium die financieel willen participeren in ons gezamenlijk toekomstproject.”



“We hebben het volste vertrouwen in de 100% Belgische bank die met een gepersonaliseerd advies aan de weg blijft timmeren.”

Crelan-kantoor Veraart & Partners
in Maldegem en Knokke

Geconsolideerd bestuursverslag van Groep Crelan, boekjaar 2021



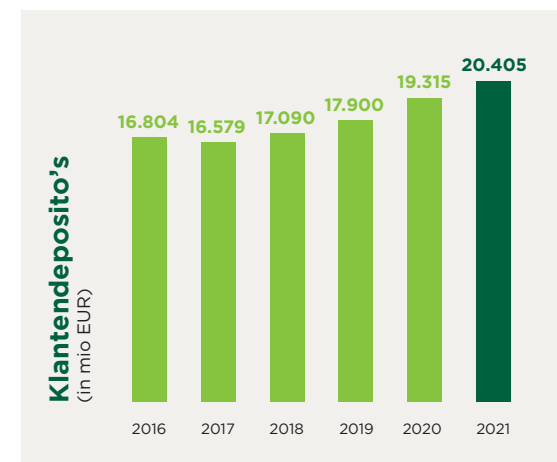
Resultaten en synergieën van de Groep en haar leden

Resultaten Crelan NV

Coöperatieve aandeelhouders en klanten

Op 31 december 2021 kon Crelan rekenen op het vertrouwen van 274.003 coöperatieve aandeelhouders en 758.207 klanten.

Omloop klantendeposito's: inlagen op spaar- en zichtrekening blijven groeien



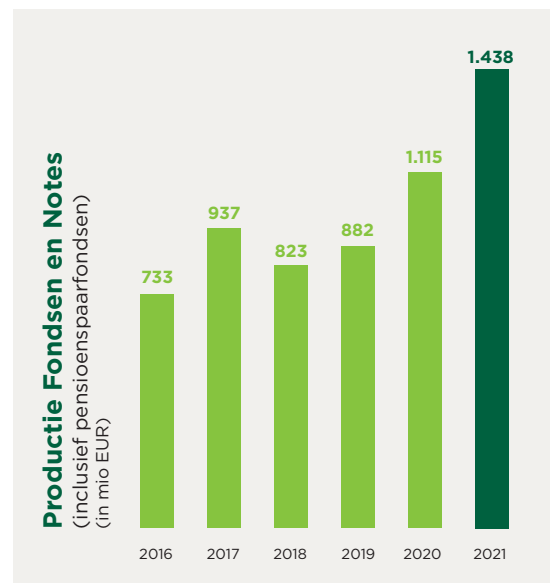
Eind 2021 beheerde Crelan **20,4 miljard EUR aan klantendeposito's**. Dit stemt overeen met een stijging van de inlagen met 5,64%. Ondanks het aanhoudende lage renteklimaat blijven de deposito's dus in stijgende lijn gaan.

Als we de evolutie van de klantendeposito's in detail bekijken dan merken we dat:

- de inlagen op de zichtrekeningen verder aangroeiden met 13,08%. Enerzijds speelt de toename met 4,32% van het aantal nieuwe zichtrekeningen hierin een belangrijke rol. Anderzijds blijven er door de lage marktrente wellicht inlagen op de zichtrekening staan die vroeger makkelijker doorstroomden naar de spaarrekening. De groei op de zichtrekening was wel beperkter dan deze van 2020 omdat klanten opnieuw

- meer consumeerden tijdens de perioden met versoepelde coronamaatregelen;
- ook de inlagen op de gereguleerde spaarrekeningen opnieuw stegen met 697 miljoen euro (+5,31%) tot 13,82 miljard EUR eind 2021. Net zoals bij de zichtrekeningen is deze stijging beperkter dan in 2020 toen de klanten door corona minder uitgaven. Bij de Crelan Business spaarrekeningen bedroeg de groei 6,69%. De inlagen ervan evolueerden van 708,5 miljoen EUR eind 2020 tot 756 miljoen EUR eind 2021;
- tot slot de portefeuille van de kasbons, termijnrekeningen en achtergestelde certificaten verder daalt met 217 miljoen euro (-23,2%) tot 718 miljoen euro. Deze tendens houdt al verschillende jaren aan en is een gevolg van de lage marktvergoeding voor deze producten.

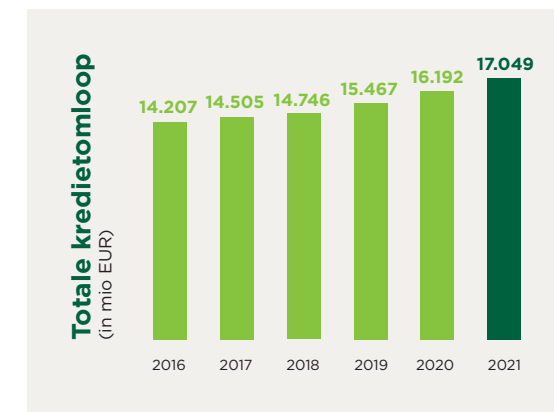
Productie Fondsen en Notes: Beleggingsfondsen almaar meer in trek



De interesse van de klanten voor fondsen-beleggingen blijft toenemen en dat resulteerde in 2021 tot het beste productieresultaat ooit voor fondsen en structured notes (inclusief pensioensparen). De totale groei bedroeg

28,23% en die heeft Crelan vooral te danken aan de sterke fondsenproductie (exclusief discretionair beheer). Deze laatste lag bijna 40% hoger. De profielfondsen Crelan Invest Balanced, Conservative en Dynamic zijn samen goed voor 16% van de productie.

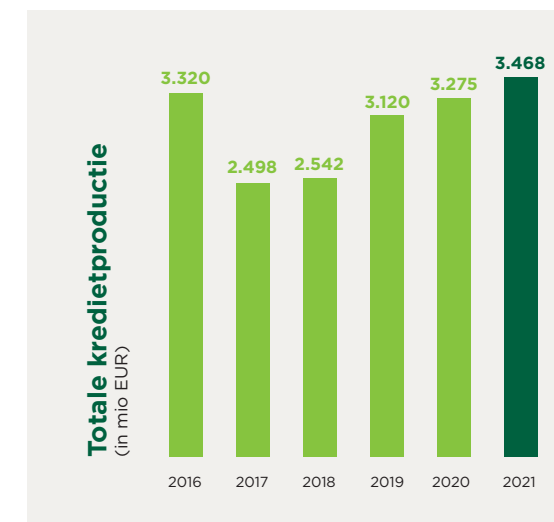
Evolutie van de kredietportefeuilles



De **totale kredietomloop** steeg in 2021 met 5,3% tot **17,04 miljard EUR**.

De omloop woonkredieten liep op tot 12,35 miljard EUR, een stijging van 5,8%. De omloop kredieten aan zelfstandigen en kleine of middelgrote bedrijven steeg met 7,3% en deze van de landbouwkredieten met 1,2%.

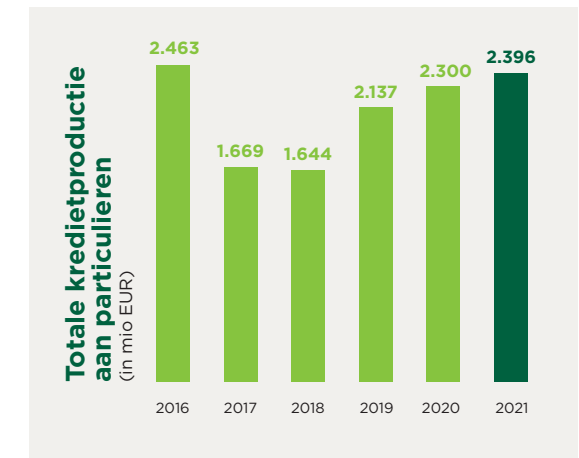
Evolutie van de Kredietproductie: voor 3,4 miljard euro nieuwe kredieten toegekend



In 2021 kende Crelan meer dan 3,4 miljard EUR aan krediet toe aan haar particuliere

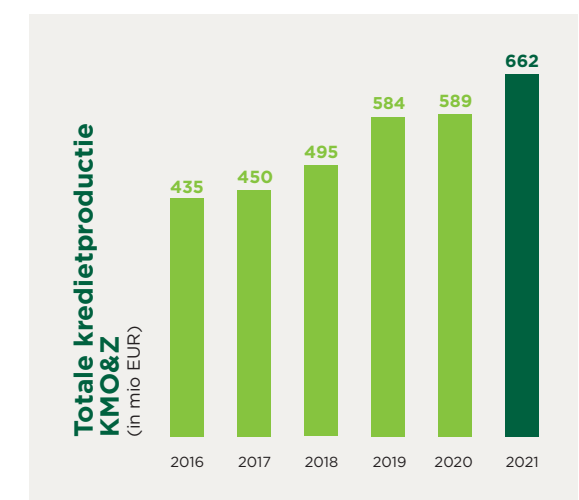
en professionele klanten. De groei bedroeg hierdoor 5,8%. Dit cijfer houdt geen rekening met de dossiers die een interne herfinanciering toegestaan kregen. Met dit opmerkelijke resultaat breken we, ondanks corona en de stevige concurrentie, het recordjaar 2016, een jaar waarin we vele externe herfinancieringen realiseerden.

Kredietevolutie bij de particuliere klanten: woonkredieten voeren de boventoon



Het toegekende kredietbedrag aan de particuliere klanten steeg met 4,1% en deze groei is vooral toe te schrijven aan de meerproductie bij de woonkredieten (+4,3%). De productie leningen op afbetalingen kende een beperkte daling van 0,8%.

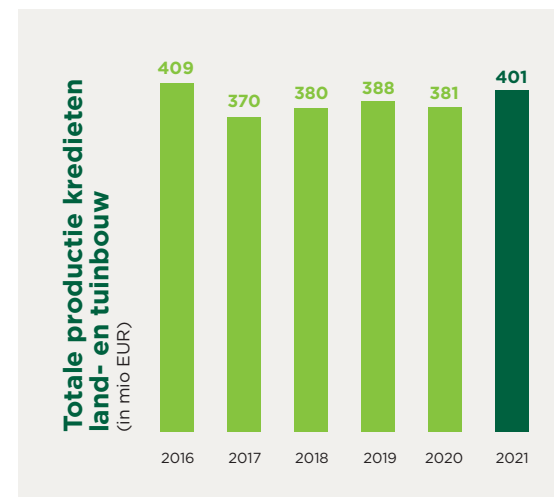
Kredietevolutie bij de professionele klanten: groei-elan herneemt na coronajaar 2020



Financiering aan KMO's en zelfstandigen

Met een toegekend kredietbedrag van 662 miljoen EUR aan KMO's en zelfstandigen hernam het groei-elan van de voorbije jaren, na een tijdelijke stabilisering in 2020 onder invloed van corona. Dit productiecijfer houdt een stijging met 12% in.

Financiering van land- en tuinbouwprojecten



De kredietproductie in het segment land- en tuinbouw steeg met 5%. We merkten wel een duidelijk verschil op tussen Vlaanderen en Wallonië.

Na verschillende jaren van groei, stabiliseerde in 2021 het aantal kredietdossiers en daalde de productie met 7%. De reglementering in Vlaanderen werkte het uitstellen van investeringsprojecten in de hand.

In Wallonie daarentegen zien we zowel een stevige productiestijging van 20% als een toename van het aantal kredietdossiers met 8%.

Geconsolideerde financiële resultaten

Het jaar 2021 stond voor Crelan Groep in het teken van de overname van AXA Bank Belgium

en, gekoppeld aan deze overname, de verkoop van Crelan Insurance. Crelan Groep boekte een brutobedrijfsresultaat van 96,94 miljoen EUR. Dat is een toename met 28,33 miljoen EUR of 41,30% ten opzichte van 2020.

Dit hogere resultaat is te danken aan de sterke groei van de commissieactiviteiten (+19,29 miljoen EUR) en de meerwaarde die werd gerealiseerd op de verkoop van Crelan Insurance (46,66 miljoen EUR). Deze twee ontwikkelingen compenseerden de stijging van de administratieve kosten (+20,73 miljoen EUR), de stijging van de andere bedrijfskosten in verband met de kosten voor de closing van de overname van AXA Bank Belgium (+9,30 miljoen EUR) en de daling van de rente-inkomsten (-7,93 miljoen EUR).

Het nettoresultaat van Crelan Groep over het boekjaar 2021 is met 610,94 miljoen EUR gestegen tot 660,35 miljoen EUR. Deze sterke stijging is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de boeking van een badwill naar aanleiding van de overname van AXA Bank Belgium (+598,81 miljoen EUR), gecompenseerd door een bijkomende provisie voor de kredietportefeuille die AXA Bank Belgium boekte in het kader van de closing met Crelan (+29,6 miljoen EUR), wat resulteerde in een netto geconsolideerde stijging van de risicokosten met +22,28 miljoen EUR. Ten slotte zijn de belastingen met 11,84 miljoen EUR gestegen ten opzichte van 2020.

De Cost Income Ratio evolueert van 73,36% tot 73,81% (in dit cijfer werd de impact van de overname geneutraliseerd).

Het rendement op eigen vermogen bedraagt 51,38% eind 2021 (rekening houdend met de badwill en de meerwaarde op de verkoop van Crelan Insurance). Zonder rekening te houden met deze elementen bedraagt het 5,16%, tegen 3,91% een jaar eerder.



Resultaten Crelan Insurance

Op 31 december 2021 droeg Crelan Groep haar verzekeringsinstelling Crelan Insurance over aan AXA Belgium. Deze transactie kaderde in een groter akkoord tussen Crelan Groep en AXA Group over de overname van AXA Bank Belgium door Crelan.

Toch beschrijven we in dit jaarverslag nog de activiteiten en het resultaat van Crelan Insurance omdat deze nog quasi het hele boekjaar deel uitmaakten van de groep.

Crelan Insurance biedt naast schuldsaldo-verzekeringen ook financieringssaldo-verzekeringen en tijdelijke verzekeringen overlijden met constant kapitaal.

Productieresultaten

In 2021 realiseerde Crelan Insurance opnieuw sterke volumes, gelinkt aan de gestegen woon-kredietproductie van de Crelan-kantoren.



Resultaten Europabank

Productieresultaten

Europabank verstrekke in 2021 voor **449,4 miljoen EUR** aan krediet. Dit is 76,4 miljoen EUR meer dan in 2020 en slechts 10,6 miljoen EUR verwijderd van de recordproductie in 2019. Het aandeel van de Crelan-kantoren in dit resultaat bedraagt 39,2 miljoen EUR en dat is exact dezelfde bijdrage als in 2020.

De hogere kredietproductie zorgde voor een groei van de totale kredietomloop met 6,5% (77,4 miljoen EUR).

De deposito's stegen met 140,7 miljoen EUR (+9,7%).

De verzekeraar sloot het boekjaar dan ook af met een mooi resultaat.

In 2021 werden 13.708 schuldsaldoverzekeringen en 6.330 financieringssaldoverzekeringen onderschreven.

Het premie-incasso steeg van 33,25 miljoen EUR in 2020 naar 37,09 miljoen EUR eind 2021.

Financiële resultaten

Crelan Insurance sloot het jaar 2021 af met een positief resultaat (Be Gaap) van 8,27 miljoen EUR.

De leden van de Raad van Bestuur en van het directiecomité willen de medewerkers van Crelan Insurance van harte danken voor hun loyaliteit en hun actieve bijdrage aan de groei van Crelan Groep. Daarnaast wensen ze hen veel succes en nieuwe opportuniteiten toe binnen het kader van hun nieuwe werkomgeving bij AXA Belgium.

De handels- en horecazen moesten in 2021 nog steeds rekening houden met (gedeeltelijke) sluitingen tijdens perioden met grote coronabesmettingsgraad. Toch merkten we een sterke groei bij de verwerking van de kaarttransacties. **De omzet van de kaarttransacties steeg sterk met 44,7% en kwam op 2,9 miljard EUR uit.** Dit resultaat is zelfs hoger dan de omzet van het pre-coronajaar 2019 toen deze 2,5 miljard EUR bedroeg.

Financiële resultaten

Hoewel de pandemie nog steeds de cijfers van Europabank beïnvloedde, zette de bank toch een schitterend resultaat neer. Hierbij liggen onder meer de mooie kredietproductie en de

relatief lage waardeverminderingen aan de basis. Europabank sluit 2021 af met een resultaat van **28,3 miljoen EUR onder IFRS** (en 28,4 miljoen EUR in Be Gaap).

Het rendement op eigen vermogen blijft op een hoog niveau en bedraagt 18,3%.

De Cost/Income Ratio over 2021 steeg licht en bedraagt 53,9% tegenover 48,3% in 2020 en 52,6% in 2019 wat aantoont dat de bank over een performante en solide structuur beschikt.

Operationele werking

Europabank heeft **47 kantoren**. Het personeelsbestand kende een lichte daling van 1,7%. Eind 2021 waren **351 personeelsleden** werkzaam bij Europabank (176 in de kantoren en 175 op de hoofdzetel) tegenover 357 in 2020.

Europabank blijft continu inzetten op innovatie en nieuwe technologieën.

In 2021 breidde de bank **de functionaliteiten van eb-online**, het platform om online te bankieren, verder uit. De klanten kunnen nu onder meer online hun identiteitsgegevens actualiseren, zich inloggen en betalingen uitvoeren met Itsme en hun betaalkaarten beheren. Hierdoor verhoogt de service naar de klanten.

In 2021 rolde Europabank ook het project **'digitaal signeren op afstand'** verder uit. De klanten kunnen nu in een groot aantal gevallen vanop afstand of van bij zich thuis documenten digitaal signeren via eID of Itsme. Het gaat dan om alle documenten met betrekking tot de zicht- en spaarrekeningen. Daarnaast schonk Europabank veel aandacht aan het project voor het digitaal signeren van Persoonlijke Leningen.

Binnen de context van de PSD2 (Payment Services Directive 2) kunnen de klanten sinds kort ook zichtrekeningen die ze aanhouden bij andere Belgische banken toevoegen en beheren in eb online.

Daarnaast realiseerde Europabank ook verschillende projecten die de dienstverlening naar de professionele klanten uitbreidt, het gaat over:

- een **ruimer aanbod aan Renting-mogelijkheden**, met de nieuwe Renting-formules voor nieuw bedrijfsmateriaal en tweedehandswagens;
- **uitgebreidere opties voor betalingen met kredietkaarten in de webshops** van de handelaren.

Een **vernieuwde eb-lease website** ondersteunt tot slot de werking van de makelaars, dealers en de Crelan-agenten.



Resultaten AXA Bank Belgium

AXA Bank Belgium maakt sinds 31 december 2021 deel uit van Crelan Groep. De balanscijfers in dit jaarverslag houden rekening met deze nieuwe samenstelling van de groep en omvatten dus ook de cijfers van AXA Bank Belgium. De resultaten van AXA Bank Belgium van het boekjaar 2021 hadden echter nog geen invloed op het groepsresultaat, maar we komen er wel op terug in dit jaarverslag omwille van de volledigheid.

Omloop klantendeposito's:

De **inlagen op de zichtrekeningen namen toe met 538 miljoen EUR** tegenover 514 miljoen EUR in 2020 en dat bracht de totale omloop op de zichtrekeningen eind 2021 op 3,9 miljard EUR.

Ook **de gereguleerde spaarrekeningen stegen met 591 miljoen euro**, terwijl de kasbons en de termijnrekeningen met respectievelijk 7 en 117 miljoen EUR afnamen.

De aangroei op de spaar- en de zichtrekeningen kan deels verklaard worden door een verhoogd spaargedrag tijdens de lockdown-perioden. Maar daarnaast realiseerde de bank ook een stevige nettoaangroei van het aantal zichtrekeningen met 12.872. De sterkste stijging was er bij de inkomstengenererende comfort-2bank-rekeningen (+9.093). De portefeuille van de gratis start2bank-rekeningen groeide aan met 1.791 rekeningen.

Evolutie vermogen

De totale portefeuille aan buitenbalansbeleggingen evolueerde van 4,9 naar 6,1 miljard EUR (+24%) door enerzijds een recordproductie en anderzijds de gunstige koersevolutie.

Vooral de **beleggingsfondsen waren in trek met een productie van 819 miljoen EUR**.

462 miljoen EUR hiervan is volledig te danken aan het succes van de in 2020 gelanceerde Delegio-formule, een integrale formule van profielfondsen toegespitst op het personal bankingsegment. De Delegio Privileged Portfolio kende binnen dit aanbod het meeste succes.

Voor het professionele segment lanceerde de bank een specifieke DBI-oplossing die beschikbaar was vanaf het vierde kwartaal en in die korte periode reeds 17 miljoen productie kende.

Door de moeilijke marktomstandigheden lanceerde AXA Bank Belgium slechts 2 nieuwe EMTN-uitgiften (Euro Medium Term Notes) met een brutoproductie van 20 miljoen EUR.

De volatiliteit op de financiële markten als gevolg van de COVID-19-pandemie zorgde voor een verhoogde beursactiviteit in 2020. Deze tendens vertraagde in 2021, maar de productie bleef wel nog steeds op een hoger peil dan in 2019. Het totaal verhandelde volume bedroeg 156 miljoen EUR en dat is een daling met 25% tegenover 2020 en een stijging van 62% tegenover 2019. De pensioenspaarproducten groeiden aan met 16 miljoen EUR.

Evolutie kredieten

AXA Bank Belgium kende in 2021 voor **4,2 miljard EUR aan woonkredieten** toe. Het marktaandeel van de bank bleef hiermee stabiel op quasi 9%. De portefeuille groeide verder uit tot 22,6 miljard EUR. Het woonkredietaanbod werd ook toegevoegd aan de homebanking en de mobile app.

De **groei van de professionele kredieten** bedroeg in 2021 **713 miljoen EUR (+7%)** tegenover 665 miljoen EUR (+4%) in 2020. De groeivertraging door corona was dus minder manifest. De portefeuille evolueerde van 2.112 miljoen EUR tot 2.332 miljoen EUR

(+10%). Sinds 2015 investeert AXA Bank Belgium specifiek in een Business Banking Model. In 2021 resulteerde dat in de benoeming van 37 business bankers.

De accountantsevenementen die in 2020 een digitale formule kregen aangemeten, gingen in de tweede jaarhelft van 2021 voor de eerste maal in hybride vorm door.

Met de aanhoudende investering in opleiding van de agenten, het stimuleren van een pro-actieve benadering en de volgehouden commerciële inspanningen van de laatste jaren in het B2B-segment is de bank ervan overtuigd dat ze binnenkort opnieuw tweecijferige groei-cijfers zal kunnen realiseren, net zoals in de periode voor corona.

De markt voor **consumentenkredieten** leed vooral in de tweede jaarhelft van 2021 onder de halfgeleidercrisis op de automarkt. Dankzij een goede commerciële positionering bedroeg de **productie** toch nog **345 miljoen EUR (+3%)**. Het marktaandeel bleef stabiel op 4,2%. Het aandeel van de digitaal ingevoerde kredietaanvragen nam substantieel toe.

Financiële resultaten

In 2021 slaagde AXA Bank Belgium erin om zeer sterke resultaten neer te zetten, gedreven door zowel hogere opbrengsten als lagere kosten, maar ook door enkele bijzondere correcties. De **geconsolideerde nettowinst steeg tot 93 miljoen EUR**.



“Klaar voor de toekomst.”

AXA Bank-kantoor Rentaco Finance BV
in Willebroek

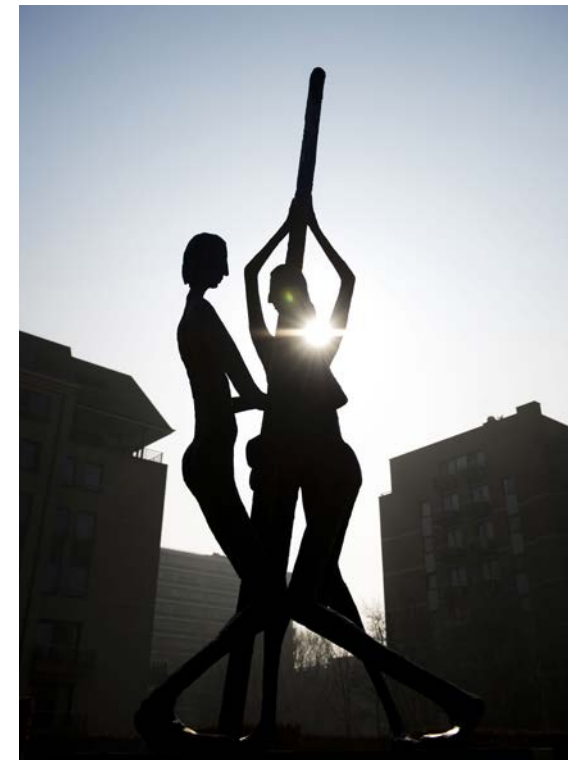
Synergieën

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

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

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

Sinds 2007 verkocht Crelan Insurance haar schuld- en financieringssaldoverzekering via het agentennet van Crelan. De financieringssaldoverzekering werd eveneens via de kantoren van Europabank gecommmercialiseerd. Ook in 2021 was dat nog zo. Op 31 december 2021 heeft Crelan Groep haar verzekeringsdochter echter overgedragen aan AXA Belgium. Deze transactie maakte deel uit van het bredere akkoord dat Crelan Groep en AXA Group sloten over de overname van AXA Bank Belgium door Crelan. Dit akkoord omvat ook een distributieovereenkomst voor de schadeverzekeringen van AXA Belgium via de kantoren van Crelan, Europabank en AXA Bank



Belgium. Dit betekent dat Crelan Insurance zal geïntegreerd worden in AXA Belgium en dat de kantoren van Crelan, Europabank en AXA Bank Belgium de kredietgebonden verzekering en bij uitbreiding alle schadeverzekeringspolissen van AXA Belgium zullen kunnen aanbieden aan de klanten.

Nu AXA Bank Belgium een onderdeel van Crelan Groep is, zullen ook de bestaande samenwerkingsverbanden tussen Crelan en Europabank verruimd worden naar de AXA Bank-kantoren.



“Onze expertise op het vlak van leasing geeft ook de mogelijkheid aan Crelan en AXA Bank Belgium om deze dienstverlening aan hun klanten aan te bieden.”

Europabank collega's

Balans en resultatenrekening

Geconsolideerde boekhoudkundige cijfers in IFRS

Belangrijke gebeurtenissen in het jaar 2021

Belangrijke gebeurtenissen in het jaar 2021
Op 31 december 2021 rondde de Crelan Groep de overname van AXA Bank Belgium en de daaraan gekoppelde verkoop van Crelan Insurance af.

Waarderingsregels

Door de opname van AXA Bank Belgium in

de consolidatieperimeter van Crelan werden de waarderingsregels van AXA Bank Belgium geïntegreerd.

Dit heeft geen impact op het resultaat van het boekjaar 2021.

Geconsolideerde balans

Onderstaande tabel geeft de evolutie weer van de belangrijkste elementen van de geconsolideerde activa en passiva en het geconsolideerde eigen vermogen tussen 2020 en 2021, met inbegrip van de toevoeging van de cijfers van AXA Bank Belgium per eind 2021.

Activa

ACTIVA (IN MILJOEN EUR)	31/12/21	31/12/20	Δ	%	AXA Bank Belgium, dec 21
Geldmiddelen, zichtrekeningen bij centrale banken en direct opvraagbare deposito's	4.995	3.144	1.851	58,9%	1.784
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	46	0	46		46
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	7	7	0	0,5%	0
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	418	10	408	4218,1%	405
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	46.748	18.777	27.971	149,0%	27.092
Leningen en vorderingen (met inbegrip van financiële leases) aan cliënten	45.727	17.777	27.950	157,2%	27.009
Schuldbewijzen	1.021	1.001	20	2,0%	83
Derivaten gebruikt ter afdekking	17	3	14	493,2%	1
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	431	694	-263	-37,9%	0
Materiële vaste activa	84	35	49	138,9%	50
Goodwill en Immateriële activa	44	36	9	23,8%	4
Investeringen in dochterondernemingen, joint ventures en geassocieerde deelnemingen	13	0	13		13
Belastingvorderingen	49	44	4	10,0%	34
Andere activa	159	15	145	996,2%	137
Activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten	0	53	-53	-100,0%	0
Totaal Activa	53.012	22.819	30.193	132,3%	29.567

Wat de samenstelling van de balans aan de actiefzijde betreft, worden de **financiële activa** nog steeds gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. **Met 88,2%** blijven zij het **grootste bestanddeel van de activa**. Contanten en lopende rekeningen bij centrale banken vormen met 9,4% de op één na belangrijkste component.

Het balanstotaal is in de loop van 2021 met EUR 30,193 miljard gestegen. Deze sterke stijging is grotendeels het gevolg van de **toevoeging van de rekeningen van AXA Bank Belgium** na haar overname eind 2021 (29,567 miljard EUR).

Aan de actiefzijde liet de rubriek leningen en voorschotten aan klanten de sterkste stijging zien met 27,950 miljard EUR. Deze stijging is enerzijds te danken aan de toevoeging van de

cijfers van AXA Bank Belgium (27,009 miljard EUR) maar ook aan een goede productie van kredieten, die hoger lag dan de terugbetalingen. In 2021 bedroeg de **kredietproductie 3,9 miljard euro**, waarvan het grootste deel in het segment van de particuliere klanten.

De post kasmiddelen en zichtrekeningen bij centrale banken vertoonde een stijging van 1,851 miljard EUR. Deze stijging is vooral te danken aan de toevoeging van het deel AXA Bank Belgium voor 1,784 miljard EUR.

In 2021 is de lijn "Activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten", die alle actiefposten van Crelan Insurance omvat, naar nul gebracht aangezien deze onderneming in 2021 werd verkocht als onderdeel van de aankoop van AXA Bank Belgium.

Passiva

VERPLICHTINGEN (IN MILJOEN EUR)	31/12/21	31/12/20	Δ	%	AXA Bank Belgium, dec 21
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	44	1	43	3085,2%	43
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	743	0	743		743
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	49.537	21.292	28.245	132,7%	27.084
Deposito's	42.650	20.419	22.231	108,9%	21.089
Kredietinstellingen	1.449	417	1.032	247,3%	1.293
Andere dan kredietinstellingen	41.201	20.002	21.199	106,0%	19.796
In schuldbewijzen belichaamde schulden met inbegrip van obligaties	6.363	683	5.680	832,3%	5.805
Achtergestelde verplichtingen	226	77	149	193,3%	0
Andere financiële verplichtingen	298	113	185	163,4%	190
Derivaten gebruikt ter afdekking	54	46	7	15,9%	20
Wijzigingen in de reële waarde van de afgedekte posities bij reële-waardeafdekking van het renterisico van een portefeuille	4	9	-6	-59,6%	0
Voorzieningen	182	17	165	1000,9%	168
Belastingverplichtingen	52	11	41	387,5%	48
Andere verplichtingen	203	106	97	92,2%	109
Verplichtingen i.v.m. groepen activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten	0	26	-26	-100%	0
Totaal Verplichtingen	50.818	21.508	29.310	136,3%	28.215

De passiefzijde bestaat voor **97,5% uit de verplichtingen** gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. Het grootste deel hiervan (93,4% van het balanstotaal) heeft betrekking op de **deposito's ten opzichte van klanten**.

De financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs stijgen met 28,245 miljard EUR.

De schulden belichaamd in certificaten en achtergestelde schulden (d.w.z. respectievelijk kasbons en achtergestelde obligaties) zijn gestegen met 5,830 miljard EUR (waarvan 5,805 miljard EUR AXA Bank Belgium). Los van de toevoeging van de cijfers van AXA Bank Belgium dalen deze portefeuilles bij Crelan al een aantal jaren. Door de lage marktrente zijn de producten niet in trek bij de klanten.

Bij de achtergestelde obligaties wordt deze daling echter gecompenseerd door de **uitgifte van 200 miljoen EUR achtergestelde effecten door Crelan in 2021** in het kader van de closing met AXA.

Daarnaast stegen de deposito's bij kredietinstellingen met 1.032 miljoen EUR en de deposito's bij klanten met 21.199 miljoen EUR, rekening houdend met de toevoeging van de cijfers van AXA Bank Belgium. Zonder deze toevoeging zouden de deposito's bij kredietinstellingen met 261 miljoen EUR zijn gedaald en deze bij klanten met 1.403 miljoen EUR gestegen.

De post voorzieningen kende een stijging van 165 Mio EUR verklaard door een stijging van 168 miljoen EUR afkomstig van de toevoeging van de rekeningen van AXA Bank Belgium. Deze toevoeging werd beperkt gecompenseerd doordat Crelan voorzieningen aanwendde die ze in 2016 had aangelegd in het kader van de herstructurering van het netwerk en de hoofdzetel.

In 2021 is de lijn "Verplichtingen aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten", die alle verplichtingen van Crelan Insurance omvat, net als bij de activa, naar nul gebracht aangezien deze onderneming in 2021 is verkocht als onderdeel van de aankoop van AXA Bank Belgium.

Eigen vermogen

EIGEN VERMOGEN (IN MILJOEN EUR)	31/12/21	31/12/20	Δ	%	AXA Bank Belgium, dec 21
Geplaatst kapitaal	895	897	-1	-0,1%	0
Gestort kapitaal	895	897	-1	-0,1%	0
Opgevraagd niet-gestort kapitaal	0	0	0	0,0%	0
Agio	0	0	0	0,0%	0
Ander eigen vermogen	244	0	244		0
Andere componenten van het eigen vermogen	5	-1	6	-458,1%	0
Herwaarderings-reserve: Wijzigingen in reële waarde van schuldinstrumenten gewaardeerd tegen reële waarde door middel van niet-gerealiseerde resultaten	2	2	0	-22,5%	0
Herwaarderings-reserve: actuariële winsten/verliezen bij pensioenplannen	3	-3	6	-187,7%	0
Reserves (met inbegrip van ingehouden winsten)	389	367	22	6,1%	0
Baten uit het lopende jaar	660	49	611	1236,6%	-22
Minderheidsbelangen	0	0	0	0,0%	0
Totaal Eigen Vermogen	2.194	1.311	883	67,3%	1.352
Totaal Verplichtingen en Eigen Vermogen	53.012	22.819	30.193	132,3%	29.567

De bewegingen in het eigen vermogen omvatten een kapitaalvermindering van 1 miljoen EUR door een tijdelijke onderbreking van de verkoop van maatschappelijke aandelen in 2021. Daarnaast zijn de reserves met 22 miljoen EUR toegenomen door de reservering van het resultaat van 2020, na de toewijzing van het dividend van 26,2 miljoen EUR aan de leden van de coöperatie. Op datum van closing heeft Crelan haar kapitaal verhoogd door de uitgifte van 244 miljoen EUR aan kapitaaleffecten

Ten slotte is het resultaat aanzienlijk gestegen als gevolg van twee uitzonderlijke gebeurtenissen, enerzijds door de badwill van 598,8 miljoen EUR als gevolg van de aankoop van AXA Bank Belgium, en anderzijds door de geboekte meerwaarde op de verkoop van Crelan Insurance ten belope van 46,6 miljoen EUR.

De **CAD-ratio bedraagt eind 2021 19,74%** tegenover 22,02% een jaar voordien. **De Tier I-ratio bedraagt 17,97%**, tegenover 21,72% in 2020.

Geconsolideerd resultaat

Omdat Crelan Insurance in 2021 is verkocht als onderdeel van de aankoop van AXA Bank Belgium, hebben wij alle winsten en verliezen van Crelan Insurance in zowel 2020 als 2021

overgeboekt naar de afzonderlijke lijn 'Winsten en verliezen op vaste activa of groepen activa die worden afgestoten, geclassificeerd als aangehouden voor verkoop'.

GEWONE BEDRIJFSACTIVITEITEN (IN MILJOEN EUR)

	31/12/21	31/12/20	Δ	%
Financiële en exploitatiebaten en -lasten	362,5	312,2	50,3	16,1%
Rentebaten	303,6	311,6	-8,0	-2,6%
Rentelasten	-47,4	-45,2	-2,2	4,9%
Dividenden	1,1	0,6	0,5	76,7%
Baten uit provisies en vergoedingen	129,9	110,6	19,3	17,4%
Lasten uit provisies en vergoedingen	-96,5	-99,4	2,9	-2,9%
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	2,6	2,0	0,6	31,9%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	0,0	-1,3	1,3	-100,5%
Winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening (netto)	0,1	0,0	0,1	813,1%
Aanpassingen van de reële waarde bij de administratieve verwerking van afdekkingstransacties	3,0	5,6	-2,6	-46,9%
Herwaarderings van valutakoersverschillen	0,9	1,0	-0,1	-5,4%
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van andere dan voor verkoop aangehouden activa	46,7	0,4	46,3	11613,4%
Andere exploitatiebaten	27,8	26,4	1,4	5,3%
Andere exploitatielasten	-9,4	-0,1	-9,3	7657,3%
Administratiekosten	-233,4	-212,0	-21,4	10,1%
Personeelsuitgaven	-91,4	-90,8	-0,7	0,7%
Algemene en administratieve uitgaven	-142,0	-121,2	-20,7	17,1%

Bijdragen in contanten aan afwikkelingsfondsen en depositogarantiestelsels	-20,7	-17,8	-2,9	16,5%
Afschrijvingen	-11,2	-10,6	-0,6	5,4%
Materiële vaste activa	-7,4	-6,9	-0,5	7,6%
Immateriële activa (andere dan goodwill)	-3,8	-3,7	0,0	1,3%
Wijzigingswinsten of (-) verliezen, netto	-0,2	-3,1	2,9	-92,9%
Voorzieningen	2,6	4,6	-2,0	-43,9%
Bijzondere waardeverminderingen	-22,3	-17,7	-4,5	25,6%
Bijzondere waardeverminderingsverliezen op financiële activa die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	-22,3	-17,7	-4,5	25,6%
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten (FVOCI)	0,0	0,0	0,0	0,0%
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-22,3	-17,7	-4,5	25,6%
Bijzondere waardeverminderingsverliezen op materiële vaste activa	0,0	0,0	0,0	0,0%
Negatieve goodwill die onmiddellijk wordt opgenomen in de winst-en verliesrekening	598,8	0,0	589,8	0,0%
Winsten en verliezen op vaste activa of groepen activa die worden afgestoten, geclassificeerd als aangehouden voor verkoop	8,5	6,3	2,2	34,6%
TOTALE WINST OF VERLIES UIT VOORTGEZETTE BEDRIJFSACTIVITEITEN VÓÓR AFTREK VAN BELASTINGEN EN MINDERHEIDSBELANG	684,5	61,8	622,8	1008,5%
Belastinglasten (winstbelasting) verbonden met de winst of het verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	-24,2	-12,3	-11,8	95,8%
Actuele belastingen	-11,3	-10,2	-1,1	10,9%
Uitgestelde belastingen	-12,9	-2,1	-10,7	501,1%
Nettowinst of -verlies	660,3	49,4	610,9	1236,6%

De afname van de inkomsten uit de krediet-portefeuille, veroorzaakt door de neerwaartse evolutie van de rentevoeten, deed de rente-inkomsten met 8,0 miljoen EUR dalen. De rentelasten stijgen door een gewijzigde voorstelling van de rubrieken met 2,2 miljoen EUR. De inkomsten uit derivaten voor afdekkingsdoel-einden – goed voor een bedrag van 6,1 miljoen euro- worden dit jaar immers mee opgenomen onder de rubriek van de ‘financiële en exploitatiebaten en -lasten’. In 2020 werd deze lijn nog opgenomen onder de rubriek ‘in schuldbe-wijzen belichaamde schulden’. In werkelijkheid dalen de rentelasten. Als we geen rekening houden met deze gewijzigde voorstelling dalen de interesten op kasbons en achtergestelde effecten met 6,5 miljoen EUR als gevolg van de afname van de portefeuille kasbons en de nog steeds zeer lage rentevoeten.

De som van de rentebaten en -lasten daalde dus (-10,2 miljoen EUR).

De lijn ‘gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening’ heeft voor het boekjaar 2021 betrekking op meerwaarden op de private equity portefeuille en participaties voor een bedrag van 1,6 miljoen EUR, op de gerealiseerde opbrengsten op de verkoop van beëindigde kredietdossiers voor 1,0 miljoen EUR. Dit alles resulteert in een opbrengst van 2,6 miljoen EUR in 2021 tegenover 2,0 miljoen EUR in 2020.

De inkomsten uit commissies (commissie-inkomstenactiviteit) stegen in 2021 met

19,3 miljoen EUR. Aan de basis hiervan liggen enerzijds de toename van de commissies op effectenhandel met 6,70 miljoen EUR. Deze toename vloeit voort uit de golf van aankopen van klanten door de evolutie op de markten. Hierdoor stegen op hun beurt ook de commissies voor portefeuillebeheer en beleggingsadvies met 9,61 miljoen EUR. Anderzijds groeiden ook de commissies op betalingsdiensten met 3,05 miljoen EUR ten opzichte van het door corona negatief beïnvloedde resultaat van 2020.

Het aan de agenten betaalde commissiebedrag nam af met 2,9 miljoen euro. Volgende elementen werkten de daling in de hand: een daling van de aangroecommissies, bestaande omlopen werden vergoed volgens de nieuwe barema’s en een daling van de interventiecommissies voor de dynamisering van agenten. De toegenomen productiecommissies door de hogere productieresultaten en het nieuwe

barema van 2020 zorgden voor een compenserend effect.

De meerwaarde van 46,7 miljoen EUR die de Crelan Groep realiseerde met de verkoop van Crelan Insurance zorgde voor een toename van de post ‘Winst en verlies op de verwijdering van andere activa dan die welke voor verkoop worden aangehouden (netto) met 46,3 miljoen EUR.

De overige bedrijfsopbrengsten stegen tijdens het boekjaar 2021 met 1,4 miljoen EUR, voornamelijk als gevolg van de terugvorderingen die plaatsvinden na afschrijving van oninbare kredietdossiers.

De overige bedrijfskosten stegen met 9,3 Mio EUR ten opzichte van 2020, omdat op deze rubriek de kosten voor het closingproces van de overname van AXA Bank Belgium werden geboekt.

Administratieve kosten en afschrijvingen

In vergelijking met 2020 zijn de **administratieve uitgaven** in totaal **met 21,4 miljoen EUR gestegen**. Enerzijds door de personeelskosten die toenamen met 0,7 miljoen EUR en anderzijds door de stijging van de algemene en administratieve kosten met 20,7 miljoen EUR.

Deze laatste toename is voornamelijk een gevolg van hogere kosten in verband met het fusieproject (6,8 miljoen EUR), hogere marketingkosten (1,2 miljoen EUR) na de daling ervan in 2020 door de corona-impact, hogere IT-kosten (3,97 miljoen EUR), hogere bankkosten (1,8 miljoen EUR) en extra kosten in verband met de verbetering van IT-systemen en IT-beveiliging (4,2 miljoen EUR).

De bijdragen in contanten aan afwikkelingsfondsen en depositogarantiestelsels stegen met 2,9 miljoen EUR.

Ook de afschrijvingen namen met 0,6 miljoen EUR toe, voornamelijk als gevolg van uitzonderlijke afschrijvingen in 2021 in verband met de buitengebruikstelling van bepaalde vaste activa.

Sinds 2020 is er een nieuwe kost verschenen op de lijn ‘wijziging van verliezen en winsten, netto’. Deze stemt overeen met het verlies door niet ontvangen rente op COVID 19-dossiers die een uitstel van betaling verkregen. Deze kostenpost bedroeg 0,2 miljoen EUR en ligt daarmee 2,9 miljoen EUR lager dan in 2020. Deze daling verklaart zich door een uitdovend effect omdat deze in 2020 ingevoerde maatregelen afliepen in 2021.

De kosten-inkomstenratio (CIR) bedroeg na closing 73,81% in 2021, tegenover 73,36% eind 2020. In deze cijfers werd de impact van de overname geneutraliseerd.

Voorzieningen en waardeverminderingen

De wijziging in de voorzieningen is voornamelijk het gevolg van de in 2021 geboekte besteding van voorzieningen die de bank in 2016 aanlegde voor de herstructurering op hoofdkantoor en in het netwerk.

De gunstige evolutie van de macro-economische parameters, zoals de ontwikkeling van het bbp, in 2021, hadden een positief effect op de berekende waardeaanpassingen voor leningen. Dit leidde tot een terugname van de voorzieningen voor kredieten onder stage 1 & 2.

Uit voorzorg – de crisis is immers nog niet volledig achter de rug – beperkte Crelan deze terugnemingen door een managementoverlay van 10,4 miljoen EUR toe te passen.

Bovendien boekte AXA Bank Belgium in het kader van de closing een voorziening voor stage 1 & 2 voor een bedrag van 29,6 miljoen EUR en dat zorgde voor een omgekeerd effect op de positieve beweging van de voorzieningen voor fase 1 & 2 in 2021.

Wat stage 3 (status 700 en CTX) betreft, zien we over het algemeen een veel zwakkere positieve trend dan in 2020, deels door de terugname van de actualisaties in 2020. In 2020 werden de parameters voor de berekening van de actualisatiekost aangepast: de discontokost daalde van 15% van de realiseerbare waarde naar 8,39%.

Bij Europabank, tot slot, daalden de voorzieningen met 9,15 miljoen EUR.

Al deze effecten zorgden voor volgende evolutie van de waardeverminderingen:

(in mio EUR)	2021	2020	Δ	%
Evolutie stages 1&2	-20,0	-16,9	-3,1	18%
Evolutie stage 3	1,1	11,7	-10,6	-91%
Europabank	-3,4	-12,5	9,1	-73%
Groep totaal	-22,3	-17,7	-4,6	26%

Globaal resultaat

Een belangrijk element in de samenstelling van het resultaat van 2021 is de **naar aanleiding van de overname van AXA Bank Belgium berekende badwill** die opgenomen werd voor een bedrag van **598,8 miljoen EUR**.

Het resultaat vóór belastingen steeg van 61,8 miljoen EUR tot 684,5 miljoen EUR. Deze stijging is het resultaat van volgende evolutie: de toename van de financiële en bedrijfsopbrengsten met 50,3 miljoen EUR, de stijging van de administratieve kosten met 21,4 miljoen EUR, de nettodaling van de kosten van wijziging van verliezen en winsten voor 2,9 miljoen EUR, de nettostijging van de voorzieningen en afschrijvingen voor een bedrag van 4,5 miljoen EUR, de badwill voor 598,8 miljoen EUR en de

stijging van het resultaat van Crelan Insurance voor 2,2 miljoen EUR. Dit laatste bedrag is opgenomen in een afzonderlijke lijn als ‘aangehouden voor verkoop’.

De belastinglasten stegen met 11,8 miljoen EUR ten opzichte van 2020, voornamelijk op het niveau van de uitgestelde belastingen als gevolg van de afschrijving van 20,5 miljoen EUR uitgestelde belastingvorderingen.

Het nettoresultaat stijgt met 610,9 miljoen tot 660,3 miljoen EUR. Het rendement op het eigen vermogen bedroeg 51,38% per einde 2021 met inbegrip van de badwill en de meerwaarde op de verkoop van Crelan Insurance. Zonder deze

2 elementen bedroeg het 5,16% tegenover 3,91% in 2020.

Het rendement op het activa – dit is de verhouding van het nettoresultaat ten opzichte

van de totale activa - bedroeg 1,25% per einde 2021, de badwill en de meerwaarde op de verkoop van Crelan Insurance inbegrepen. Zonder deze 2 elementen bedroeg het 0,28% tegenover 0,22% een jaar eerder.

Bestemming van de winst van de verschillende entiteiten van de groep

De Raad van Bestuur van CrelanCo zal voorstellen om aan de coöperanten een **dividend uit te keren van 3%** voor een totaalbedrag van

26,6 miljoen EUR. Dit dividend vormt in de huidige rentecontext een zeer mooie vergoeding voor dit soort beleggingen.



“Regelmatig afstemmen met elkaar levert vaak nieuwe inzichten op die we kunnen aanwenden voor onze bankagenten en klanten.”
Laurence Nemery de Bellevaux (legal specialist), Magdalena Zdanowicz en Pierre Noiset, (customer support advisors) bij Crelan.

Corporate governance

Raden van Bestuur en Directiecomités

Crelan NV

> Raad van bestuur

De governancestructuur van Crelan Groep werd in 2021 verder geoptimaliseerd met als doel om:

- een eenvoudigere groepsstructuur met meer afgebakende verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen de NV Crelan en de CV CrelanCo te creëren en;
- de Raden te versterken met bestuurders die een jarenlange ervaring hebben opgebouwd in financiële, ICT- en risicorelateerde domeinen.

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

Volgende wijzigingen deden zich voor:

- De benoeming van Benoît Bayenet* (vanaf 01/01/2022), Bernard De Meulemeester* (vanaf 01/01/2022), Xavier Gellynck (vanaf 01/03/2021), Robert Joly (vanaf 01/05/2021) en Clair Ysebaert (vanaf 01/05/2021) als niet-uitvoerende bestuurders
- De benoeming van Eric Hermann (vanaf 01/05/2021) als onafhankelijk bestuurder
- De benoeming van Pieter Desmedt*, Jeroen Ghysel* en Emmanuel Vercoustre* als uitvoerende bestuurders (vanaf 31/12/2021)
- De beëindiging van de mandaten van Anne Fievez en Paul Malfeyt als uitvoerende bestuurders (op 31/12/2021)

** Deze benoeming is onder voorbehoud van goedkeuring door de financiële toezichthouders.*

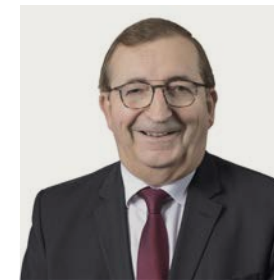
De bank wenst de bestuurders waarvan het mandaat werd beëindigd uitdrukkelijk te danken voor hun inzet en bijdrage aan de groei van Crelan Groep.



> Raad van Bestuur van de NV Crelan op 01/01/2022



Luc Versele
Voorzitter



Jean- Pierre Dubois
Ondervoorzitter



Philippe Voisin
CEO



Joris Cnockaert
CCO



Jean-Paul Grégoire
COO/CHRO



Pieter Desmedt
CRO



Jeroen Ghysel
CIO



Emmanuel Vercoustre
CFO



Agnes Van den Berge
Onafhankelijk bestuurder



Jan Annaert
Onafhankelijk bestuurder



Paul Thysens
Onafhankelijk bestuurder



Eric Hermann
Onafhankelijk bestuurder



Hendrik Vandamme
Niet-uitvoerend
bestuurder



Marianne Streel
Niet-uitvoerend
bestuurder



Xavier Gellynck
Niet-uitvoerend
bestuurder



Robert Joly
Niet-uitvoerend
bestuurder



Clair Ysebaert
Niet-uitvoerend
bestuurder



Benoît Bayenet
Niet-uitvoerend
bestuurder



Alain Diéval
Niet-uitvoerend
bestuurder



Bernard De Meulemeester
Niet-uitvoerend
bestuurder

De Raad van Bestuur van de NV Crelan kwam in 2021 twaalf keer samen.

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

De bank schenkt veel zorg aan een evenwichtige samenstelling en een goede vertegenwoordiging van de coöperatieve aandeelhouder in haar Raad van Bestuur. Daarom zetelen

ook 10 vertegenwoordigers van CV CrelanCo in de Raad van NV Crelan, gelijkmatig verdeeld over beide taalrollen.

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

> De samenstelling van de comités op 01/01/2022

> Auditcomité

Agnes Van den Berge	Voorzitter
Alain Diéval	Lid
Xavier Gellynck*	Lid
Paul Thysens	Lid

* vanaf 1 maart 2021

Zoals opgenomen in het Charter Auditcomité van Crelan Groep is de helft van de leden van het Auditcomité onafhankelijk in de zin van artikel 7:87 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, waarbij de voorzitter de doorslaggevende stem heeft bij gelijk stemmenaantal. De leden van het Auditcomité beschikken zowel op collectieve als op individuele wijze over de door de wet vereiste bevoegdheden op het gebied van de werkzaamheden van de bank en op het vlak van audit en boekhouding.

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

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

Het Auditcomité kwam zes keer samen in 2021.

Het heeft zich onder meer gebogen over de organisatie van het systeem van interne controle van de Bank en over de activiteiten van Interne Audit, Risk management, Inspectie

van het Agentennet en Compliance, maar eveneens over de toezichtactiviteiten die uitgeoefend worden binnen de Auditcomités van de dochtermaatschappijen.

Daarnaast vonden ook vier gezamenlijke vergaderingen van het Audit- en Risicocomité plaats in 2021.

> Risicocomité

Eric Hermann*	Voorzitter
Jan Annaert	Lid
Bernard De Meulemeester**	Lid
Alain Diéval	Lid

* voorzitter vanaf 1 mei 2021

** vanaf 1 januari 2022

Het Risicocomité kwam negen keer samen in 2021.

> Remuneratiecomité

Jan Annaert	Voorzitter
Jean-Pierre Dubois	Lid
Eric Hermann*	Lid
Luc Versele	Lid

* vanaf 1 mei 2021

Het Remuneratiecomité kwam twee keer samen in 2021.

> Benoemingscomité

Paul Thysens*	Voorzitter
Jean-Pierre Dubois	Lid
Agnes Van den Berge	Lid
Luc Versele	Lid

* vanaf 1 mei 2021

Het Benoemingscomité kwam twee keer samen in 2021.

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

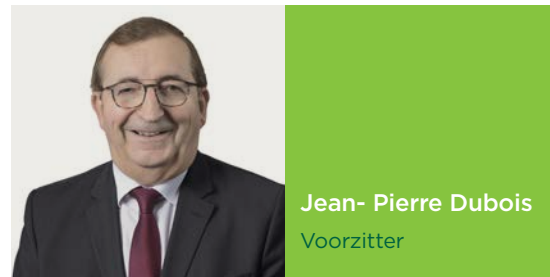
Volgens artikel 62 §2 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen en volgens het reglement van de Nationale Bank van België is de Bank verplicht om de externe functies die haar

bestuurders en effectieve leiders buiten de Groep Crelan uitoefenen openbaar te maken. De Bank voldoet aan deze verplichting via een publicatie op de website van Crelan (www.crelan.be).

> Samenstelling van de Raad van Bestuur van de CV CrelanCo op 01/01/2022

De samenstelling van de Raad van bestuur van de CV CrelanCo wijzigde niet in 2021.

De Raad van Bestuur van de CV CrelanCo kwam in 2021 tien keer samen.



Jean- Pierre Dubois
Voorzitter



Luc Versele
Ondervoorzitter



Hendrik Vandamme
Vertegenwoordiger
landbouworganisaties



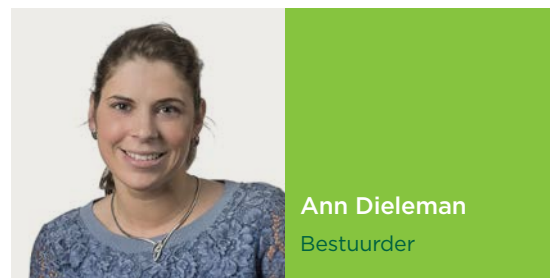
Marianne Streel
Vertegenwoordiger
landbouworganisaties



Xavier Gellynck
Bestuurder



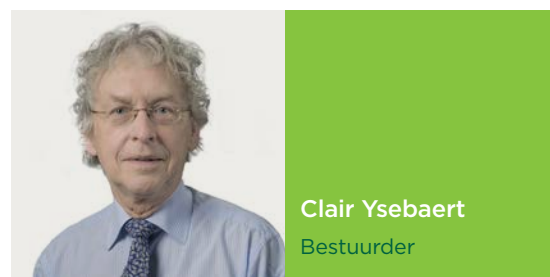
Robert Joly
Bestuurder



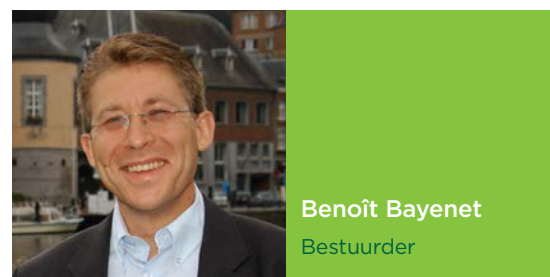
Ann Dieleman
Bestuurder



René Bernaerd
Bestuurder



Clair Ysebaert
Bestuurder



Benoît Bayenet
Bestuurder

> Directiecomité

Op 31 december 2021:

- namen de mandaten van Anne Fievez (CIO) en Paul Malfeyt (CFO) een einde;
- werden Pieter Desmedt (CRO)*, Jeroen Ghysel (CIO)* en Emmanuel Vercoustre

(CFO) * benoemd en;

- werden de bevoegdheden van Joris Cnockaert (CCO) en Jean-Paul Grégoire (COO & CHRO) herschikt.

** Deze benoeming is onder voorbehoud van goedkeuring door de financiële toezichthouders.*

Dit gaf volgende nieuwe samenstelling:



Philippe Voisin
CEO



Jeroen Ghysel
CIO



Joris Cnockaert
CCO



Emmanuel Vercoustre
CFO



Jean-Paul Grégoire
COO/CHRO



Pieter Desmedt
CRO

Het directiecomité neemt de operationele leiding van CrelanCo CV, Crelan NV en AXA Bank Belgium voor zich.

EUROPABANK

> Raad van bestuur

De samenstelling van de Raad van bestuur van Europabank wijzigde niet in 2021.

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

> De samenstelling van de Raad van Bestuur van Europabank op 31 december 2021:

Joris Cnockaert	Voorzitter
Jan Annaert	Onafhankelijk bestuurder
Gérald Bogaert	Lid Directiecomité
Marc Claus	Lid Directiecomité
Xavier Gellynck	Bestuurder
Jean-Paul Grégoire	Bestuurder
Cedric Ryckaert	Lid Directiecomité
Agnes Van den Berge	Onafhankelijk bestuurder
Rudi Vanlangendyck	Voorzitter Directiecomité
Luc Versele	Bestuurder
Clair Ysebaert	Bestuurder

De Raad van Bestuur kwam zes keer samen in 2021.

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

> De samenstelling van het Directiecomité van Europabank op 31 december 2021:

Rudi Vanlangendyck	Voorzitter
Gérald Bogaert	Lid
Marc Claus	Lid
Cedric Ryckaert	Lid

Verslag van de commissaris

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

EY controleert bijgevolg de geconsolideerde rekeningen van de Groep Crelan.

Statutaire wijzigingen

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

Deugdelijk bestuur

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

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

De Bank maakte de vermelde verslagen in januari 2022 over aan de Nationale Bank van België nadat de Raden van Bestuur ze hadden goedgekeurd.

Volgens Circulaire NBB_2018_28 / Richtsnoeren van de EBA van 26 september 2017 inzake interne governance (EBA/GL/2017) moet het memorandum van deugdelijk bestuur jaarlijks op zijn conformiteit geëvalueerd worden en moet het aangepast worden

in geval van betekenisvolle wijzigingen die de beleidsstructuur en de organisatie van de financiële instelling beïnvloeden.

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

Beloningsbeleid

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

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

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

Het Beloningsbeleid werd, na advies van het Remuneratiecomité, goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 27 januari 2022.

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

uitzondering toestaat.

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

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

De bank keerde in 2021 volgende vergoedingen uit:

Totale vergoeding (mio EUR)	Vaste vergoeding	Variabele vergoeding
Bestuurders van de Groep Crelan	3,74	0,57

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

Evaluatie van de governance

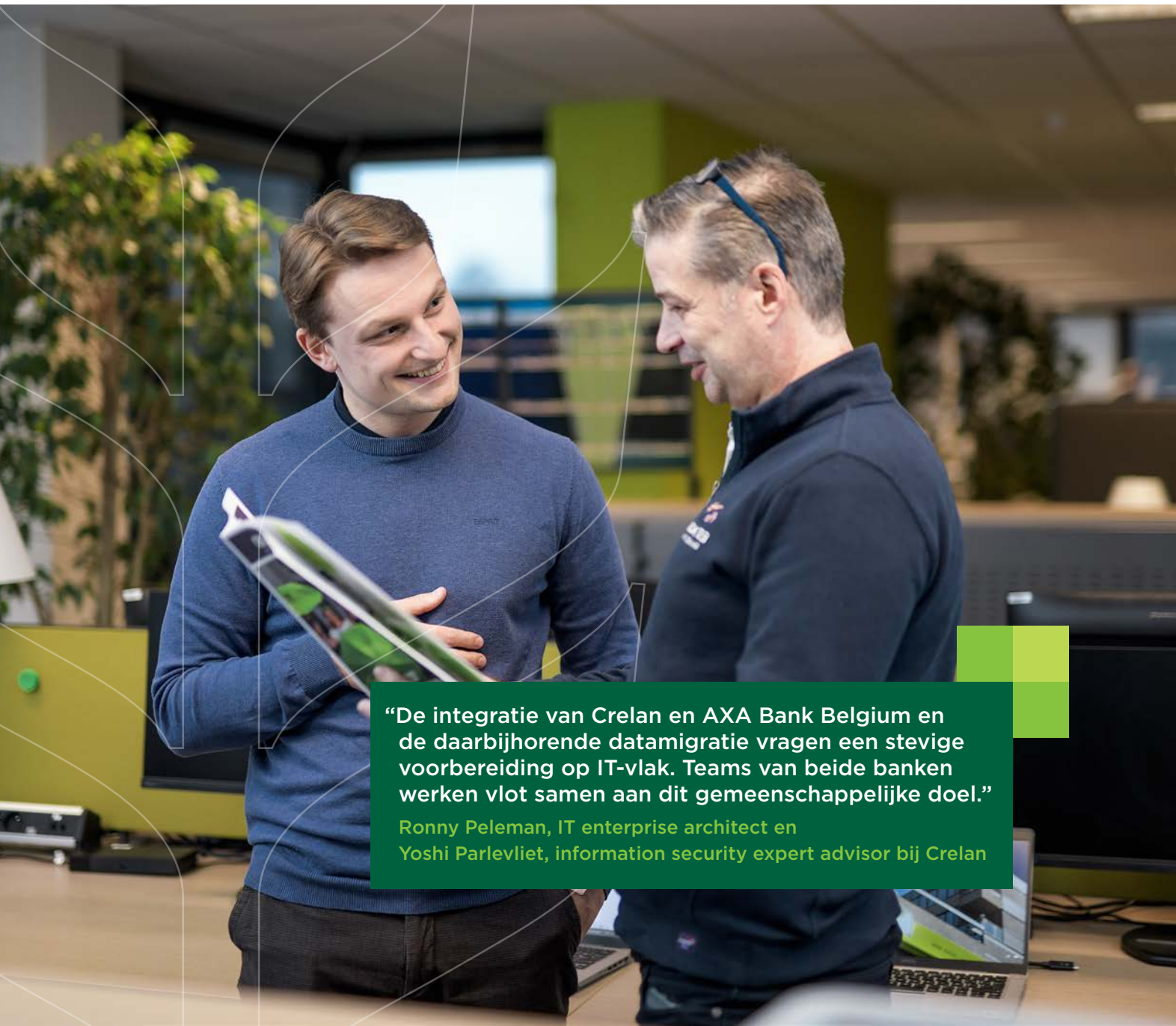
In het kader van de governanceverplichtingen voor financiële instellingen, waaronder de ‘fit & proper’-vereisten voor bestuurders, heeft het Benoemingscomité in 2019, conform artikel 31 §2 van de Wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen, de structuur, omvang, samenstelling en prestaties van de Raad van Bestuur en zijn comités geëvalueerd. Voor deze evaluatieoefening deed de bank beroep op de onafhankelijke expertise van Deloitte. Het onderzoek maakt gebruik van

schriftelijke vragenlijsten en individuele interviews en heeft tot doel om:

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

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

Tijdens het eerste semester van 2022 is een nieuwe evaluatie ingepland.



“De integratie van Crelan en AXA Bank Belgium en de daarbijhorende datamigratie vragen een stevige voorbereiding op IT-vlak. Teams van beide banken werken vlot samen aan dit gemeenschappelijke doel.”

Ronny Peleman, IT enterprise architect en Yoshi Parlevliet, information security expert advisor bij Crelan

Crelan, een bank die evolueert

Initiatieven naar de klanten

‘Samen anders bankieren’

De slogan ‘Samen anders bankieren’, die de coöperatieve identiteit van de bank krachtig samenvat, stond ook in 2021 centraal in onze communicatie naar de klanten. Om haar producten en diensten voor te stellen gebruikte Crelan diverse kanalen.

Zo werd de website opnieuw intensief ingezet in onze merk- en productcommunicatie. Dit resulteerde in een aanzienlijke verhoging van de investeringen in allerlei vormen van digitale marketing en communicatie. Op die manier plaatsten we ons beleggingsaanbod in de kijker via de najaarscampagne Beleggen. Na de succesvolle campagnes van 2019 en 2020, had de campagne 2021 als thema ‘Iedereen kan beleggen’. Via nieuwsbrieven, blogs en de sociale media legt de bank de nadruk op het belang van een goed beleggingsgesprek en degelijk advies.

De digitale boodschappen richtten zich daarnaast ook op notoriëteit en imago. Via de sociale media verspreidden we speelse beelden en boodschappen met populaire, door Crelan gesponsorde, sportlui als centraal figuur. In 2021 werd ook weer stevig ingezet op het eigen Crelan TV kanaal. Via dit digitale publiciteitskanaal in de kantoren informeren onze agenten de klanten over alles wat reilt en zeilt binnen Crelan.

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

In Wallonië werd de populaire Landbouwbeurs van Libramont in 2021, waarop Crelan stevast

als hoofdsponsor aanwezig is, opnieuw niet georganiseerd omwille van de coronacrisis.

Een breder productaanbod dankzij partnerships

> Partnerships voor schade- en levensverzekeringen

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

Sinds januari 2021 kunnen Crelan-agenten gebruikmaken van het zeer uitgebreide en performante pakket **schadeverzekeringen van AXA Belgium**.

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

> Partnerships voor bancaire beleggingen

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



partimenten van de bevek naar Luxemburgs recht EconoPolis Funds.

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

Binnen de bevek Crelan Invest, waarvoor Amundi instaat voor het beheer van de beleggings-portefeuille, bereikten onze 3 profiel-fondsen (Conservative, Balanced en Dynamic) in minder dan vier jaar tijd na lancering de kaap van 600 mio EUR omloop. Het betreft fondsen die in een breed gamma van gediversifieerde activa beleggen en die beheerd worden volgens een op verschillende beleggersprofielen afgestemde risicobenadering. Ze houden bovendien vast aan een duurzame en ethische benadering.

Voor gestructureerde producten werkt Crelan samen met een aantal preferente partners, namelijk BNP Paribas, Crédit Suisse, Société Générale, Natixis, Goldman Sachs en CACIB. Op vlak van fiscaal pensioensparen verdeelt Crelan 3 pensioenspaarfondsen (Crelan Pension Fund Sustainable Stability, Balanced en Growth) die als feeder fungeren van de pensioenspaarfondsen van BNP Paribas. In november 2019 kreeg dit fonds het 'Towards sustainability label' toebedeeld.

> Aandacht voor duurzame beleggingen

> Duurzaamheidslabel

Consumenten vinden duurzaamheid steeds belangrijker, ook bij de producten waarin ze beleggen.

Omdat het begrip 'duurzaamheid' vaak op verschillende manieren kan geïnterpreteerd en ingevuld worden, werkte de koepelfederatie van de banken, **Febelfin** een **kwaliteitsnorm** uit voor duurzame financiële producten.

Producten die aan deze norm voldoen, en bij voorkeur nog ambitieuzer zijn, ontvangen een duurzaamheidslabel. Dankzij dit label kan de consument erop vertrouwen dat het product aan een aantal kwaliteitseisen voldoet en dat zijn geld naar bedrijven gaat die ook écht gericht zijn op duurzaamheid.

Als coöperatieve bank heeft ook Crelan oog voor een duurzame werking en wil ze tegemoet komen aan de groeiende vraag van de klanten naar maatschappelijk verantwoorde investeringen. Volgende fondsen binnen het Crelan-gamma ontvingen reeds het duurzaamheidslabel van Febelfin:

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



Dit aanbod wil Crelan in de toekomst nog verder uitbreiden. Zo werd ondertussen ook het label aangevraagd voor het defensief profiel-fonds CRELAN INVEST CONSERVATIVE.

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

> SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

Nog in het kader van duurzame beleggingen wil Crelan op termijn haar fondsenaanbod zodanig samenstellen dat het merendeel van de fondsen beantwoordt aan de artikels 8 en 9 van de SFDR-regelgeving.

De SFDR-regels sluiten aan op de ESG-regelgeving (Environmental, Social en Governance) die voortvloeide uit het Actieplan voor Duurzame Financiering dat de Europese Commissie in 2018 publiceerde.

Ze hebben als doel om meer transparantie over het duurzaamheidsaspect te creëren en de beleggers op dat vlak een goede bescherming te bieden. Deze regels zijn van toepassing sinds 10 maart 2021 en leggen financiële instellingen, marktdeelnemers en adviseurs de verplichting op om vooropgestelde informatie over het duurzame aspect van hun beleggingen en beleid te publiceren op hun websites.

Volgens artikel 6 van de SFDR-regelgeving moet het zogenaamd UCITS-prospectus op productniveau toelichten hoe dat de financiële deelnemer duurzaamheidsrisico's integreert in de beleggingsbeslissingen en hoe hij de te verwachten impact van duurzaamheidsrisico's op de prestaties van het financiële product beoordeelt. Deze informatie moet in een precontractuele fase voor de belegger beschikbaar zijn. Ook als er volgens de financiële deelnemer geen duurzaamheidsrisico's van toepassing zijn, moet hij dat beknopt toelichten.

De artikels 8 en 9 handelen specifiek over financiële producten die milieu- of sociale kenmerken bevorderen of die duurzaam beleggen als doel hebben. Bij artikel 9 moet het effectief ook mogelijk zijn om de impact te kunnen meten. Voor de fondsen die onder deze

artikels vallen, moeten de precontractuele documenten en periodieke verslagen de belegger nog in aanvullende info voorzien. Het is dan ook duidelijk dat deze producten de duurzame belegger de beste garantie geven en het is op deze producten dat Crelan zich wil focussen bij haar beleggingsaanbod.

> Een professioneel kantorennetwerk ten dienste van de klant

Het Crelan-kantorennetwerk bestond op 31 december 2021 uit 467 agentschappen verspreid over België. Hiermee daalde dit aantal in 2021 met 35 agentschappen.

In het kader van de continue optimalisering van het kantorennetwerk vonden er 24 fusies en/of overnames plaats. Het bestaande kantoor bleef behouden terwijl kennis en vaardigheden gebundeld werden om de dienstverlening naar de klanten uit te breiden.

Naast de renovatie en herinrichting van bestaande kantoren, openden ook 2 volledig nieuwe verkooppunten de deuren en stelde Crelan 12 nieuwe agenten aan.

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

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

De nabijheid, de persoonlijke aanpak en de continuïteit die onze agenten bieden, zijn de troeven waarmee Crelan zich onderscheidt op de markt. Naast digitale kanalen en contacten met call centers blijven heel wat klanten het belangrijk vinden om te kunnen rekenen op persoonlijk advies van een lokale vertrouwenspersoon die hun situatie goed kent. Niettegenstaande de daling van het aantal agentschappen blijft Crelan dus veel belang hechten aan een goede lokale aanwezigheid.

> Toegankelijk en beschikbaar, ook tijdens corona

Ook in 2021 bleef corona een grote impact uitoefenen op het maatschappelijke gebeuren, zij het in minder sterke mate als het crisisjaar 2020.

Net als in 2020 bleef Crelan haar rol als essentiële dienstverlener opnemen en kon ze daarbij opnieuw rekenen op het enthousiasme en de flexibiliteit van haar medewerkers in de kantoren. Crelan volgde daarbij de geldende veiligheidsvoorschriften strikt op met het oog op het vrijwaren van de gezondheid van haar medewerkers en klanten. De deur van onze kantoren bleef, mits het respecteren van gepaste beschermingsmaatregelen, dan ook openstaan voor de klanten tijdens de perioden dat dit mogelijk was, terwijl in de perioden van algemene lockdown overgeschakeld werd op advies op afspraak of via digitale weg.

Deze aanpak loonde want ondanks de moeilijke omstandigheden realiseerde Crelan mooie productieresultaten in vrijwel alle domeinen.

> Competentiecenters voor advies aan ondernemers

Via adviesbankieren wil Crelan zich onderscheiden. Daarom schenkt de bank veel aandacht aan de vorming van competente adviseurs die zo dicht mogelijk bij de klanten staan. Ook voor de professionele klanten - ondernemers in de land- en tuinbouw en voedingssector enerzijds en zelfstandigen, vrije beroepen en de lokale KMO's anderzijds - wil Crelan een referentie zijn op het vlak van adviesverlening. Hiervoor werkt Crelan met gespecialiseerde competentiecentra. Dit zijn agenten die naast advies aan particuliere klanten ook heel wat knowhow hebben opgebouwd in het begeleiden van professionele klanten en dus het best geplaatst zijn om hen te adviseren.

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

Ze werken ook samen met de agentschappen uit hun buurt die niet over deze kennis beschikken. In dat geval kunnen de professionele klanten voor hun basisdienstverlening bijvoor-



beeld beroep blijven doen op hun vertrouwde agentschap, terwijl ze voor het gespecialiseerde advies terecht kunnen bij het competentiecentrum. Het agentschap zal dan in functie van de behoefte van de klant contact leggen met het nabij gelegen competentiecentrum.

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

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

> Uitbreiding van het digitale aanbod

In 2021 investeerde Crelan verder in de uitbreiding van de digitale diensten en in 'open banking':

> Nieuwe functionaliteiten in myCrelan en/of Crelan Mobile

• Beleggen:

Tijdens 2021 herwerkte Crelan de schermen en functionaliteiten over beleggen in myCrelan zodat de myCrelan-abonnees ook gebruik konden maken van de mogelijkheden en de informatie van de Crelan Wealth Management-tool. Deze nieuwe beleggings-tool werd eerder in de loop van het jaar in gebruik genomen in de Crelan-bankkantoren. Gelijkaardige aanpassingen in Crelan Mobile zijn ingepland begin 2022. Ook in 2022 zal het beleggingsaanbod in myCrelan nog verder uitgebreid worden.

• Documenten

Crelan breidde het aanbod van documenten en briefwisseling uit dat via de 'Inbox & Documenten'-rubriek kan worden ontvangen. Klanten kunnen de verzendwijze hiervan zelf beheren in myCrelan.

• Notificatie via SMS

Klanten die met hun debet- of kredietkaart binnen de Europese Economische Ruimte een transactie uitvoeren in een andere munteenheid dan de euro ontvangen hiervan nu voortaan een melding via SMS als verificatie.

• Update Digipass

Klanten die een probleem ondervinden met de Appli2-functie van hun digipass kunnen dit voortaan zelf eenvoudig oplossen via een hulpprocedure in de myCrelan-toepassing zelf. Zij hoeven hiervoor dus niet langer beroep te doen op een interventie van het kantoor of de service desk van de bank.

> Klantgegevens actualiseren via Crelan Mobile

In het kader van de regelgeving over de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML - anti money laundering) moeten banken de gegevens van hun klanten up-to-date houden en hiervoor regelmatig bijkomende informatie bij hen opvragen. De vragenlijst die Crelan hiervoor gebruikt, is niet langer alleen in myCrelan, maar nu ook in Crelan mobile beschikbaar. Onze klanten kunnen nu ook hun gegevens actualiseren via deze veelgebruikte tool.

> Open Banking, onze digitale toepassingen faciliteren nu ook SEPA-overschrijvingen met een niet-Crelan-rekening

In het kader van PSD2 (Payment Services Directive 2) treedt Crelan op als TPP (Third Party Provider). Een eerste stap in die zin nam de bank in 2020 door klanten de mogelijkheid te bieden om zichtrekeningen die ze aanhouden bij andere Belgische banken toe te voegen aan hun myCrelan en hun Crelan Mobile-toepassing. In 2021 hebben we voor onze klanten ook de mogelijkheid geactiveerd om met deze rekeningen overschrijvingen uit te voeren via de Crelan-toepassingen.

> Payconiq by Bancontact app

Sinds juni 2021 kunnen klanten hun Crelan-zichtrekening koppelen aan de Payconiq by Bancontact app en met deze rekening betalingen uitvoeren via het inscannen van de Payconiq QR-code.

> De mobile app neemt de koppositie voor overschrijvingen in

De evolutie waarbij Crelan Mobile steeds meer terrein wint op myCrelan zette zich door in 2021. Terwijl het aantal overschrijvingen op jaarbasis bij Crelan Mobile toenam met 24%, daalde dit aantal bij myCrelan met 4,49%.

In mei noteerden we een nieuwe mijlpaal doordat Crelan Mobile voor het eerst de koppositie overnam bij het aantal geregistreerde overschrijvingen op maandbasis, namelijk 1,12 miljoen voor de mobile app en 1,05 miljoen voor pc-banking. De mobile app bleef sindsdien stevig in het geel fietsen en nam op jaarbasis 668.540 meer overschrijvingen op haar conto dan het pc-bankieren.



“Samenwerking vinden we belangrijk en waardevol en die boodschap dragen we graag uit.”

BBTK-team AXA Bank Belgium

Initiatieven naar het personeel

Op 31 december 2021 maken 1.799 personeelsleden deel uit van Crelan Groep waarvan er 722 voor Crelan werken, 351 voor Europabank en 726 voor AXA Bank Belgium.

Naast dit loontrekkend personeel in de verschillende entiteiten van de Groep, zijn er in het agentennetwerk van Crelan NV ook 1.548 medewerkers en in dat van AXA Bank Belgium 1.522 medewerkers aan de slag met een statuut van gedelegeerd agent of als loontrekkende medewerker van een gedelegeerd agent. Hierdoor bedraagt het totaal aantal medewerkers voor Crelan Groep 4.869.

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

> Top Employer: zesmaal op een rij

Crelan kreeg in 2021 voor de 6de keer op rij het label 'Top Employer België' toegekend door het op internationaal vlak actieve Top Employer Instituut.

Dit label wordt pas verleend als een grondige screening van alle facetten van het gehanteerde personeelsbeleid een gunstige beoordeling krijgt.

Een greep uit de geëvalueerde thema's: verwelkoming van nieuwe medewerkers, loopbaanbegeleiding, leren & ontwikkelen, performance, loon- en secundaire voorwaarden, welzijn en gezondheid, digitale en fysieke werkplek, bedrijfsrestaurant, mobiliteitsbeleid, ...

Maar het gaat nog verder. Het onderzoek houdt immers ook rekening met de manier waarop Crelan haar bedrijfswaarden uitdraagt naar haar medewerkers, ze duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen vertaalt in haar processen en beleidskeuzes en ze de medewerkers begeleidt in veranderingsprocessen.

Crelan is dus trots dat het na zo'n uitgebreid onderzoek, waaraan heel wat domeinen binnen de bank een actieve bijdrage leveren opnieuw deze erkenning heeft gekregen.



> Rekrutering & interne mobiliteit

Corona belette niet dat Crelan in 2021 het hoogste aantal vacatures van de laatste drie jaar invulde, 71 om precies te zijn.

Hierbij focuste de bank heel sterk op interne mobiliteit door 35% van de vrijgekomen functies in te vullen met eigen collega's. De bank gelooft sterk in deze aanpak omdat het kadert in een duurzame inzetbaarheid van de collega's en hen alle kansen biedt op een gevarieerde loopbaan.

Daarnaast wierf de bank ook 46 nieuwe collega's aan in uiteenlopende domeinen.

Diverse initiatieven zoals een onboardingpakket, digitale events, een aangepaste jongerenwerking en individuele loopbaangesprekken hadden als doel om, ondanks het vele thuiswerk, de nieuwe collega's een goede omkadering te bieden zodat ze zich snel welkom voelden.

> Young Graduate Program

Met het Young Graduate Program, dat nu al enkele jaren binnen de bank bestaat, trekt Crelan jonge beloftevolle medewerkers aan om een eerste boeiende werkervaring op te doen.

De Young Graduates volgen een tweejarig uitdagend traject met drie opeenvolgende opdrachten waardoor ze met verschillende disciplines binnen de bank in aanraking komen.

Tegelijkertijd krijgen ze een uitgebreid opleidings- en coachingsprogramma, zodat ze hun professionele kennis en competenties kunnen ontwikkelen.

De Young Graduates krijgen de kans om hun carrière een vliegende start te geven terwijl Crelan op die manier jonge collega's klaarstoomt om na het programma succesvol en structureel mee te werken aan de vele projecten binnen de bank.

In 2021 wierf Crelan Young Graduates aan voor de IT- en HR-directies.

> 'goesting' om te leren

Digitalisering was net zoals in 2020 het centrale thema bij de opleidingsactiviteiten, zowel qua inhoud als qua ondersteunende pakketten. De aandacht voor de nieuwe manier van werken (de strategie rond New way of working) en het online leren sloten hierbij naadloos aan.

Daarnaast ging ook heel wat aandacht uit naar het ontwikkelen van leiderschaps-, persoonlijke en professionele vaardigheden.

In 2021 ging het meer bepaald om volgende initiatieven:

- Om het hybride en online werken te ondersteunen ging onder meer aandacht naar de vorming over nieuwe hard- en software zoals MS Teams, de introductie van teamagreements, toolboxes over teleworking & leidinggeven en het frequent aanbieden van online tips. Ook de jaarlijks ingerichte 'Leerweek' stond ditmaal volledig in het teken van efficiënt hybride werken;
- De introductie van een bijkomend online leerplatform 'Good Habitz'. Dit aanbod richt zich sterk op persoonlijke vaardigheidstrainingen die op een laagdrempelige manier toegankelijk zijn. 97% van de medewerkers maakten er intussen reeds gebruik van.

Onder andere door de uitbreiding van het bestaande opleidingsaanbod met nieuwe trajecten over retail en business banking, digital skills, personal skills, projectmanagement en wellbeing kwamen ook deze aangeboden opleidingsmogelijkheden opnieuw in de schijnwerpers te staan.

In het opleidingsaanbod dat zich specifiek naar onze medewerkers van het kantorennet richt (onze zelfstandige agenten en hun personeelsleden) lag de klemtoon op een professionele en kwaliteitsvolle dienstverlening onder andere bij het nieuwe leertraject voor starters in de kantoren.

Maar de zorg voor de klant maakte ook deel uit van de personeelstrainingen waaronder het nieuwe leertraject voor business analisten.

Tot slot ging ook aandacht naar de voorbereidingen om in de komende jaren de nieuwe bedrijfscultuur van de fusiebank krachtig vorm te geven en te laten leven.

> Talenten ontwikkelen

Een toekomst- en resultaatgerichte aanpak willen we binnen de bank stimuleren en promoten en daarin pasten volgende initiatieven:

- Om resultaatgerichtheid en talentontwikkeling alle kansen te geven mag een feedback-gesprek zich niet alleen beperken tot een terugblik, maar moet het ook vooruitblikken met het bespreken van doelstellingen, uitdagingen en opportuniteiten voor de komende jaren. Dat laatste aspect werd dan ook meer belicht zowel bij de leidinggevendenden als de teamleden.
- Crelan lanceerde een nieuw generiek functiemodel zodat niet alleen de functies duidelijker worden omschreven, maar ook de verschillende groeipaden en – opportuniteiten makkelijker te vergelijken zijn. Hiermee zet Crelan volop in op interne mobiliteit, een duurzame inzetbaarheid van de medewerkers en talentontwikkeling.

> The corona way by Crelan: verbondenheid en psychosociaal welzijn

In 2021 hield corona ons nog steeds stevig in zijn greep en moesten we onze manier van leven en werken voortdurend aanpassen aan de wisselende omstandigheden, maatregelen en restricties.

Bij Crelan stonden twee uitgangspunten centraal in de manier waarop we de crisis hebben aangepakt. Enerzijds, de bescherming en bevordering van de gezondheid en het welzijn van de medewerkers, de agenten, de klanten en de leveranciers. Anderzijds, het blijven leveren van een kwaliteitsvolle service aan de klanten.

Door de lange duur van de crisis, focuste Crelan in 2021 nog meer op het psychosociaal welzijn van de medewerkers.

De feel good@crelan-scan bevroeg digitaal alle medewerkers van de hoofdzetel over de manier waarop ze de aanpak van de crisis ervoeren, welke noden ze nog hadden en hoe ze de terugkeer en de New way of working zagen.

Het belang van verbondenheid - een thema waarrond Crelan al de hele coronacrisis acties

voor onderneemt – kwam als constante in de resultaten naar voren.

Van zodra de maatregelen het toelieten, bood Crelan haar medewerkers ook de gelegenheid aan om op vrijwillige basis op de hoofdzetel te werken.

Onze leidinggevendenden, talent partners, interne vertrouwenspersonen, maar ook onze externe preventiedienst Securex (met zijn psychosociale hulplijn), staan al de hele crisis paraat om onze medewerkers steun te bieden in moeilijke momenten.

Alle veiligheidsmaatregelen die van toepassing waren in 2020, zoals 1,5 m. afstand, mondkapjes, gel, schermen en een aangepast poetsschema, bleven ook in 2021 van toepassing op de hoofdzetel en in de agentschappen.

> New way of working

Met een vernieuwd beleid rond homeworking, waarbij medewerkers van de hoofdzetel tot 3 dagen per week kunnen thuiswerken, zet Crelan verdere stappen in de New way of working.

Door de uitrol van laptops en de bijgeleverde hulpmiddelen - aparte beeldschermen, muizen, klavieren en headsets – kan iedere medewerker zowel op kantoor als thuis comfortabel en ergonomisch werken.

New way of working legt niet alleen de klemtoon op meer autonomie over de plaats van waaruit wordt gewerkt, maar ook over de manier waarop een collega zijn/haar werk regelt. Output en een sterke samenwerking zijn hierbij essentieel. Daarom zet Crelan dan ook in op aangepaste opleidingen voor haar managers om de leiderschapsstijl hierop af te stemmen.

> Cafetariaplan en andere voordelen

Een aanbod van multimediat toestellen (smartphones, tablets, laptops en randapparatuur) werd toegevoegd aan de mogelijkheden van het cafetariaplan.

Daarnaast negotieerde de bank ook een voordelenpakket met diverse kortingen bij derden.

IT-ontwikkelingen en projecten in ontwikkeling

> Een veilige bankomgeving

Een veilige IT-omgeving vraagt continu aandacht en omvangrijke investeringen. In 2021 hielden deze onder meer verband met:

- Een centrale aansturing en beheer van mobiele telefoons en laptops die connectie maken met het Crelan-netwerk;
- Een centrale aansturing van toegangen tot kritieke businessapplicaties met het Identity & Access Management programma;
- De migratie naar een nieuw platform van de digitale kanalen MyCrelan en Crelan Mobile en applicaties, waaronder de publieke Crelan website. Dit platform biedt extra beveiliging tegen ongewenste inmenging, meer schaal-grootte en extra cloudfaciliteiten;
- De samenwerking met onze leveranciers van infrastructuur en diensten met het oog op een verder opgedreven responsgraad qua oplossingsgerichtheid en snelheid;
- De ondersteuning van alle software-componenten.

> Projectwerking

Tijdens 2021 realiseerden de IT-collega's volgende projecten volledig in eigen beheer of via uitbesteding maar met een coördinatie en opvolging binnen Crelan:

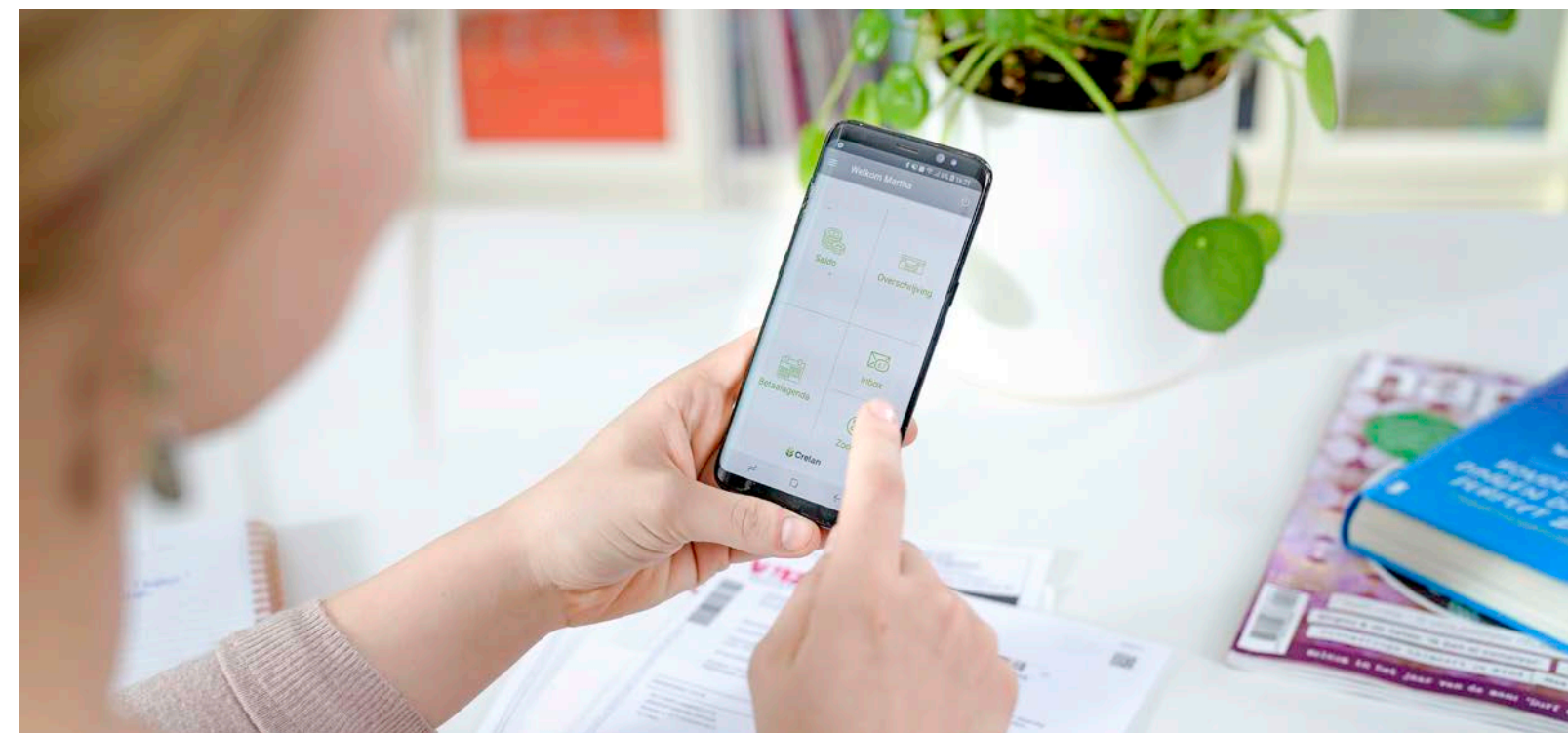
- De uitrol van de Crelan Wealth Management-tool, een Comarch-applicatie in het voorjaar en de toevoeging van nieuwe functionaliteiten eraan in het najaar van 2021;
- De oplevering van extra functies op de digitale kanalen Crelan Mobile en MyCrelan;
- De vernieuwing en uitbreiding van de kredietapplicatie Creops met nieuwe functionaliteiten;
- De uitbreiding van het aanbod digitaal te ondertekenen documenten in de bankkantoren.

> De werkplek van de toekomst vormgeven

In het kader van de strategie over de nieuwe manier van werken (project new way of working) zorgden de IT-collega's voor de omruiling van de Thin-clienttoestellen met moderne en handige laptops voor alle zetelmedewerkers zodat ze op een vlotte en veilige manier op kantoor of thuis kunnen werken.

Daarnaast beschikken alle Crelan-bankkantoren nu over meer bandbreedte en een grotere connectiebeschikbaarheid na de migratie naar het vernieuwde Wide Area Network (WAN) van onze telecomleverancier.

In 2022 zal Crelan verder de kaart trekken van de New way of working door ook de medewerkers in de bankkantoren te voorzien van laptops en nieuwe schermen en printers.



> Voorbereiding van het fusieproject; integratie en migratie

In 2021 bereidden de IT-collega's ook de IT-integratie van AXA Bank verder voor door:

- De maturiteit van de belangrijkste processen te verhogen;
- De methodologie voor het ontwikkelen, testen en beheren van projecten verder op punt te stellen en;
- De detailuitwerking van de planning en de budgetvoorzieningen.

Het beheer van de portefeuille

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

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

Het investeringsbeleid in de obligatieportefeuille wijzigde niet in 2021. De portefeuille is een onderdeel van de buffer aan hoog-liquide activa om toekomstige periodes van liquiditeitsstress te kunnen overbruggen. Obligaties zijn immers makkelijk mobiliseerbaar door ze te gebruiken als onderpand in interbancaire ontleningen.

In 2020 maakte Crelan hiervan gebruik door deel te nemen aan het TLTRO3-programma van de ECB waarbij op korte termijn liquiditeiten werden aangetrokken aan -1%, weliswaar onder voorwaarde van voldoende productie aan kredieten. Het ontleende bedrag onder de TLTRO3 bleef gelijk in 2021.

Door de relatief lage rentestanden in 2021 en om haar klanten te ondersteunen tijdens de COVID-19-crisis verkoos Crelan om de overtollige liquiditeiten eerder te mobiliseren in de kredietportefeuille dan in de obligatieportefeuille. De gemiddelde looptijden van de productie kredieten zijn gevoeliger hoger dan de looptijden van het commercieel passief met het risico op de aantasting van de rentemarge bij substantiële rente- en curvebewegingen. Daarom maakt Crelan regelmatig gebruik van indekkingen via rentederivaten.



“Het is erg verrijkend om te zien hoe mijn collega's van Crelan op een verschillende manier omgaan met dezelfde uitdagingen. Door onze kennis samen te voegen kunnen wij tot een nog beter resultaat komen.”

Alexandra d'Archambeau, Security Risk Officer
AXA Bank Belgium

Crelan, een veilige bank

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

Algemeen Risk Management

Risk Management legt zich toe op diverse specialisaties:

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

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

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

De COVID-19-crisis vroeg heel wat aandacht van Risk Management. Periodiek stelde het team een stand van zaken op van de invloeden die de pandemie had op de verschillende

risico's (kredietrisico, liquiditeitsrisico en operationeel risico). Op basis van deze bevindingen ondernam de bank de nodige acties om deze risico's adequaat te beheren.

In 2022 zal veel aandacht besteed worden aan de integratie van Crelan met AXA Bank Belgium. Deze zal een impact hebben op de organisatie van het Risk departement zelf. Hierbij streven we naar het integreren van de activiteiten op basis van een 'best of both worlds' -benadering. Maar daarnaast zal het risk departement het integratie- en migratietraject zelf van kortbij opvolgen zodat de aan dit project gelinkte risico's goed beheerd worden.

> Kredietrisico

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

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

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

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

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

Het kredietrisico wordt beheerd aan de hand van ratingmodellen die een score toekennen aan elke kredietklant. Deze rating van de klant

is doorslaggevend voor de beslissingen inzake krediettoekenning en -beheer. De performantie van de modellen wordt regelmatig opgevolgd en de resultaten worden gevalideerd en goedgekeurd door een specifiek comité, met name Comeri.

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

> Renterisico, liquiditeitsrisico en marktrisico

De opvolging van de financiële risico's verloopt voor alle bancaire entiteiten via een gecentrali-

seerde systematiek. Op deze manier wordt via de financiële risico-opvolging de groepsstructuur verder versterkt en worden alle entiteiten operationeel geïntegreerd in het financieel beleid en de risico-opvolging van de Groep.

De belangrijkste risico-indicatoren zijn:

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

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

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

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

> Operationele risico's

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



“Iedereen is gedreven en bruist en lijkt er zin in te hebben, niet in het minst ikzelf ook. Een bank waar ik mee kan uitpakken en waar ik fier op kan zijn, daar wil ik mijn schouders maar al te graag mee onder zetten. T(w)ogether we become One!”

Kristel De Vos, inspection operator, AXA Bank Belgium

Op functioneel vlak kan Risk Management als beheerder van de operationele risico's rekenen op een netwerk van een dertigtal risico-correspondenten die als taak hebben om de operationele incidenten van hun processen te rapporteren en hiervoor gesensibiliseerd zijn.

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

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

> IT-Security risico's

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

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

De bank maakte ook werk van een stappenplan om het intern bewustzijn over deze groeiende risico's zoals hacking- en phishing-technieken, enzovoort, verder te versterken.

Als onderdeel van een continu verbeteringsprogramma met verhoogde maatregelen en monitoring werd de infrastructuur van de bank verder beveiligd. Verschillende projecten met betrekking tot deze interne beveiliging werden gerealiseerd. Dit programma richt zich trouwens ook naar de elektronische dienstverlening aan klanten en naar de klantenbewustwording over het veilig bankieren.

De afspraken die we met leveranciers maakten over de veiligheid van onder meer de bescherming van private gegevens en geoutsourcete

activiteiten werden versterkt en strikt gemonitord.

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

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

> Recoveryplan

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

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

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

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

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

> ICAAP / ILAAP

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

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

minima waardoor het hoofd kan geboden worden aan stressscenario's.

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

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

De kwaliteit van onze modellen en de daaruit voortvloeiende risico's toont aan dat de bank een zeer voorzichtige risicobenadering ontwikkelt, waardoor we eind 2021 een Tier1-solvabiliteitsratio van 18% hebben.

> Data quality

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

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

Compliance

> Voorkomen van witwassen van gelden

In de strijd tegen het witwassen van gelden is in 2021 op specifieke extra initiatieven gewerkt, enerzijds inzake kennis van de klanten (Know Your Customer) en anderzijds inzake de screening van de klantentransacties (Know Your Transactions).

De actualisatie van de klantgegevens werd

zowel via de agentschappen als via de online toepassing aan een hoog tempo verdergezet. Hierdoor waren eind 2021 de klantgegevens van meer dan 80% van alle klanten geactualiseerd, wat een nauwkeurigere risicoclassificatie toelaat.

Voor de monitoring van de betalingstransacties werden bovendien een aantal bijkomende screeningsscenario's in gebruik genomen die onder meer focussen op frequente transacties voor kleine bedragen en daardoor een meer fijnmazige monitoring toelaten.

Het klantacceptatiebeleid werd geactualiseerd. In de aanvaardingsprocedure voor nieuwe klanten werd een groter aantal kandidaat-klanten gedetecteerd met typische AML-risicofactoren. Dit hangt ongetwijfeld samen met de meer kritische houding van een aantal banken tegenover deze risicogroepen en de daarmee samenhangende beëindiging van klantenrelaties.

> Implementatie nieuwe circulaire toezichthouder

De Nationale Bank vaardigde in juni 2021 nieuwe circulaire uit met betrekking tot het fiscaal voorkomingsbeleid, bijzondere mechanismen en repatriëring van fondsen. Over deze thema's werden in het najaar van 2021 e-learnings georganiseerd voor de agenten en hun medewerkers.

De beleidsteksten over deze onderwerpen werden geactualiseerd evenals de procedure voor repatriëringen.

> Preventie van betalingsfraude

De preventiemaatregelen en de sensibilisering rond phishingfraude hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. Crelan-klanten werden maar in zeer beperkte mate getroffen door phishing. Spijtig genoeg werden meer klanten het slachtoffer van andere types van betalingsfraude, waarbij de fraudeurs niet optreden in naam van de bank, maar waarbij ze de consument via andere methodes overhalen tot frauduleuze betalingen zoals via vervalsing van het rekeningnummer op facturen of via emotionele fraude.

> Beleggersbescherming

Compliance werkte mee aan de uitrol van de nieuwe IT-toepassing voor beleggingsadvies en voor beleggingsorders in mei 2021 en aan de voorbereiding van de invoering van de duurzaamheidsvoorkeur van de beleggers, voorzien voor het najaar van 2022.

Ook inzake de goedkeuring van nieuwe (beleggings)producten en activiteiten werden een aantal aanpassingen geïnitieerd.

Ook inzake outsourcing van activiteiten werden een aantal extra controles geïnstalleerd.

Interne Audit

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

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

De scope van Interne Audit omvat alle activiteiten van de Groep. In de Groep geldt een uniforme auditmethodologie en rapportering aan het Auditcomité. Voor Europabank zijn de auditactiviteiten geheel toevertrouwd aan een eigen specifieke auditdienst. In de context van een 'Risk Based Auditing'-aanpak heeft Interne Audit naar aanleiding van nieuwe reglementeringen en nieuwe of gewijzigde activiteiten ook in 2021 het "Audit Universum" geüpdatet.

De opdrachten die Interne Audit in 2021 uitvoerde, hadden betrekking op verschillende domeinen: onder meer op de IRB-kredietmodellen, compliance, kredieten, IT ...

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

Inspectie van het Net

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

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

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

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

Naast de controle van de kasverrichtingen in de agentschappen, zijn er fraudepreventie-onderzoeken en controles op de financiële gezondheid van de agenten. Deze controles omvatten heel specifieke materies zoals voorafgaande screening van en advies over kandidaat-agenten en kandidaat-agentschapsmedewerkers, behandeling van klachten waarbij een agent of een agentschapsmedewerker betrokken is, saldobestemmingen, controles na hold-ups ...

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

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

De COVID-19-crisis had uiteraard een belangrijke impact op de inspectiebezoeken in 2021.

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

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



“Overtuigd van het belang van een professionele dienstverlening dichtbij de klanten, zijn we verheugd om deel te kunnen uitmaken van Crelan Groep.”

AXA Bank-kantoor Fidelias SRL in Mons.

Crelan, een maatschappelijk geëngageerde en duurzame bank

Een duurzame werking bij Crelan

> Duurzaamheid als automatisme

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

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

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

Duurzaamheid in de praktijk

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

Crelan vertaalt dit uitgangspunt concreet in aandacht voor:

- een continue verduurzaming van haar producten- en dienstenaanbod;
- een eerlijke, competente en gepersonaliseerde dienstverlening en advies voor haar klanten;
- een correcte vergoeding voor haar coöperatieve aandeelhouders;
- een aangename en motiverende werk-



- omgeving voor haar medewerkers;
- groene investeringen in haar gebouwen en facilitaire diensten;
- de sponsoring van enkele getalenteerde kampioenen en de opleiding van jonge sporters in het veldrijden, het basketbal en de atletiek;
- een bijdrage aan de maatschappij waarin ze actief is via de Crelan Foundation;
- een participatie in het kapitaal van Incofin, een fonds gespecialiseerd in micro-financiering in derdewereldlanden.

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

Sportsponsoring

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

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

> Basketbal

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

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

In dat kader zal Crelan ook de **FIBA 3x3 World Cup** sponsoren die zal plaatsvinden van 21 tot 26 juni 2022 in Antwerpen.

> Veldrijden

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

Crelan sponsort ook meervoudig wereld- en Belgisch kampioene Sanne Cant

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

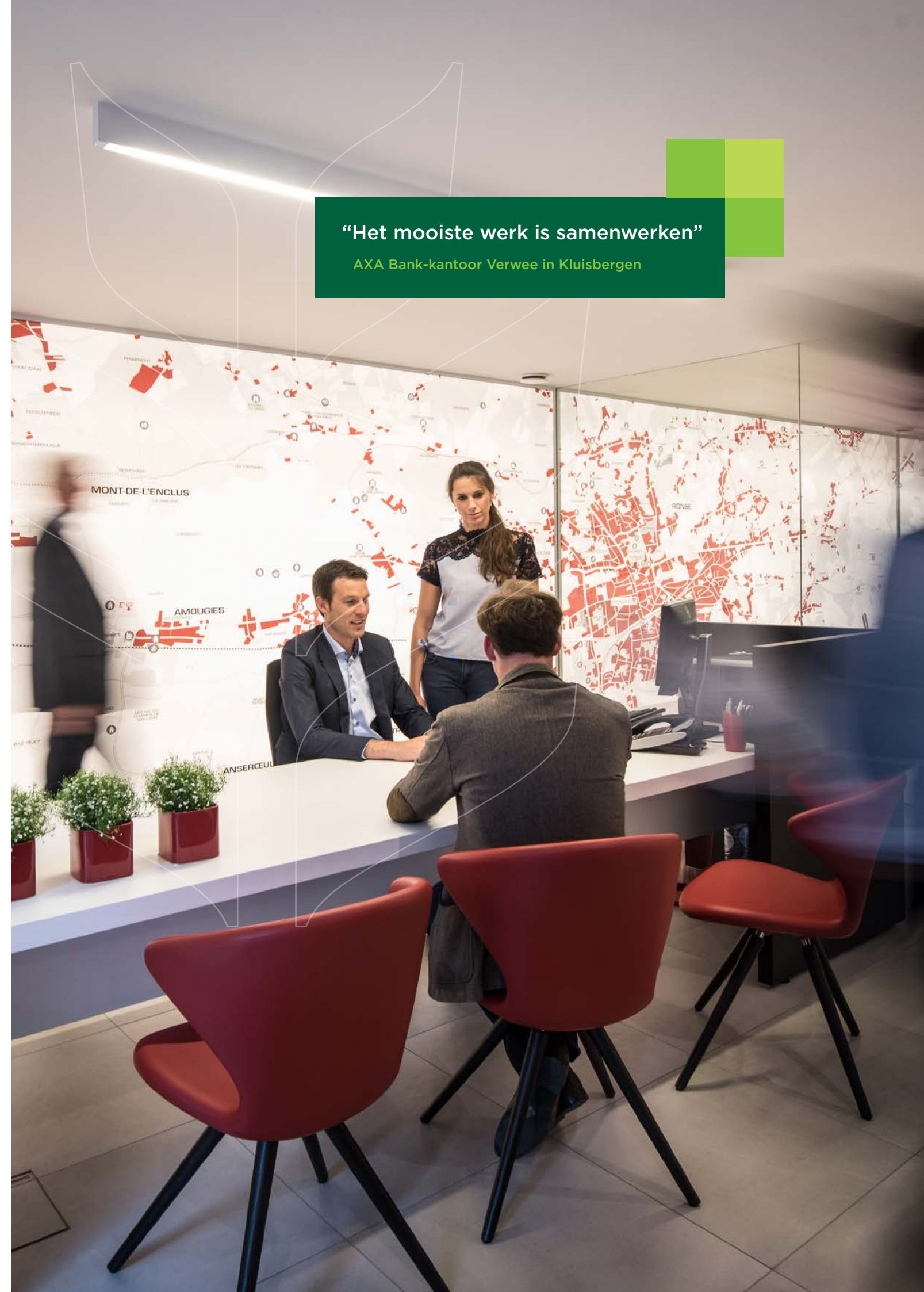
In 2021 haalde Sanne Cant haar 12de opeenvolgende Belgische titel bij de Elite Dames.

> Atletiek

Crelan is al sinds 2011 trouwe partner van de **familie Borlée**, die tot de wereldtop behoort in de 400m en de 4x400m. Als merkambassadeurs voor Crelan zijn Kevin, Jonathan, Dylan gedurende hun hele carrière bijzonder toegankelijk en open gebleven naar hun supporters toe, en dat terwijl ze al 10 jaar aan de top van de internationale atletieksport staan. En dat is net wat Crelan zo belangrijk vindt, een gedreven en professionele dienstverlening aan haar klanten bieden in een gepersonaliseerde vertrouwensrelatie.

“Het mooiste werk is samenwerken”

AXA Bank-kantoor Verwee in Kluisbergen



Bedanking

Dé belangrijkste gebeurtenis van 2021 voor de Crelan groep vond plaats op de allerlaatste dag van het jaar. Op dat moment nam Crelan Groep AXA Bank Belgium over van de Franse verzekeraar AXA Group.

Meteen verdubbelde Crelan Groep in taille en werd ze de vijfde financiële groep naar balanstotaal onder de Belgische retailbanken.

Deze overname is opnieuw een belangrijke stap in de rijke en lange geschiedenis van Crelan. Het is geen groei voor het groeien op zich, maar het is een weldoordachte stap in het voordeel van Crelan en AXA Bank en hun klanten.

Crelan Groep zal voortaan immers sneller en effi-

ciënter kunnen investeren in haar dienstverlening omdat ze dit doet voor tweemaal zoveel klanten, 1,8 miljoen om precies te zijn.

Het bundelen van onze kennis en ervaring is verrijkend en zal ongetwijfeld onze service en ons aanbod naar de klanten nog verder ten goede komen.

In eerste instantie brengt deze overname weinig of geen wijzigingen mee voor de klanten van Crelan en AXA Bank. Beide merken blijven afzonderlijk op de markt opereren, de vertrouwde kantoren en producten blijven beschikbaar. In een latere fase is het wel de bedoeling om beide banken te integreren en alle activiteiten onder het Crelan-logo verder te

zetten. Deze integratie wordt ingepland voor het voorjaar van 2024 en wordt nu door Crelan- en AXA Bank-medewerkers minutieus voorbereid. Het is immers onze ambitie om de integratie zo vlot en geruisloos mogelijk voor de klanten te laten verlopen.

We zijn best fier op deze nieuwe stap in het groeiproces van de Groep Crelan. Het gebeurt immers niet elke dag dat een Belgische bank een bank van een Franse financiële groep overneemt. Het vertrouwen dat de financiële toezichthouders, de Nationale Bank van België en de Europese Centrale Bank ons schenken willen we honoreren door van de integratie een succes te maken voor de bank, haar agenten en haar klanten.

Dat Crelan deze stap heeft kunnen zetten is niet alleen het resultaat van een doordacht beleid maar ook van de inspanningen en toewijding van onze medewerkers en het vertrouwen dat we krijgen van onze klanten en coöperatieve aandeelhouders.

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

> **Luc Versele**
Voorzitter Raad van Bestuur
Crelan NV

> **Jean-Pierre Dubois**
Voorzitter Raad van Bestuur
CrelanCo CV



“Met een goede teamspirit en werkvreugde komt men heel ver.”

Crelan-kantoor Adfinas Delgo in Asse



Het jaarverslag van de Groep Crelan wordt in het Nederlands en in het Frans uitgegeven. Het kan geraadpleegd worden op www.crelan.be. Het verslag is een realisatie van de Directies Secretariaat-generaal en Marketing & Communicatie van de Groep Crelan. Voor alle inlichtingen kunt u zich wenden tot: Ortwin De Vliegheer, Secretaris-Generaal, general.office@crelan.be.

 **Groep Crelan**