

Le Groupe Crelan a acquis AXA Bank Belgium le 31/12/2021. Depuis lors, le Groupe Crelan est représenté par trois marques : Crelan, Europabank et AXA Banque Belgique.

La collaboration entre ces trois banques contribuera à déterminer le succès du Groupe dans les années à venir. D'une part, la collaboration est importante pour préparer l'intégration de Crelan et d'AXA Bank Belgium au printemps 2024. D'autre part, nous voulons continuer à optimiser les synergies au sein du Groupe Crelan.

Dans ce rapport annuel, vous verrez de nombreuses photos illustrant cette collaboration.

Rapport annuel 2022

Groupe Crelan

Les chiffres repris dans ce rapport concernent, conformément à l'article 3:17 du Code des sociétés et associations, une version abrégée des comptes annuels officiellement publiés, clôturés au 31 décembre 2022, du Groupe Crelan, relatifs aux comptes annuels consolidés en IFRS. En ce qui concerne ces comptes annuels publiés, une attestation sans réserve a été délivrée par notre commissaire.

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

Les comptes annuels consolidés complets peuvent être obtenus sur demande auprès de la direction General Office, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : general.office@crelan.be.

Contenu

Le regard du CEO sur l'année 2022	6
Qui sommes-nous ?	9
Structure et actionariat	11
2022 en un coup d'œil	13
Les marchés	13
Sous les projecteurs	16
Chiffres-clés du Groupe Crelan 2022	20
Que signifie la fusion de Crelan et d'AXA Bank pour nos clients ?	22
Rapport de gestion consolidé du Groupe Crelan, exercice 2022	26
Resultats et synergies du Groupe et des ses membres	27
Synergies	27
Résultats de Crelan SA	28
Resultats d'Europabank	30
Résultats d'AXA Bank Belgium	32
Bilan et compte de résultat	34
Corporate governance	43
Conseils d'Administration et Comités de Direction	43
Rapport du commissaire	53
Modifications statutaires	53
Bonne gouvernance	53
Politique de rémunération	54
Évaluation de la gouvernance	58
Crelan, une banque en évolution	59
Initiatives envers les clients	59
Initiatives envers le personnel	68
Développements informatiques et projets en cours de développement	68
La gestion du portefeuille	69
Groupe Crelan, un groupe bancaire sûr	70
Gestion générale des risques	70
Compliance	73
Audit interne	74
Inspection du Réseau	74
Crelan, une banque socialement engagée et durable	76
Un fonctionnement durable chez Crelan	76
Principaux risques et incertitudes	79
Événements notables après 2022	80
Remerciements	81



Le regard du CEO sur l'année 2022

2022 restera comme une année charnière, marquée par le retour de la guerre en Europe, avec des décisions où la cohésion des gouvernements européens et le fort soutien des opinions publiques ont été remarquables.

La guerre a eu un impact majeur à l'intérieur de l'Union européenne : dans les états-membres d'un point de vue économique, environnemental et social avec la crise énergétique.

Pourtant au fil de ces saisons de dangers, ce qui est demeuré constant, une fois encore est la capacité collective du groupe à relever ces défis.

Face à une année où l'incertitude, les doutes, les craintes ont prévalu, le groupe coopératif Crelan a su afficher un très solide résultat tout en continuant activement l'intégration d'AXA Banque.

Le résultat opérationnel net sous-jacent du groupe Crelan (Crelan, AXA Banque et Europabank réunies) en 2022 s'est établi à 164 millions d'EUR en progression de 8,4 % par rapport au résultat opérationnel net calculé sur une base comparable pour l'exercice 2021.

Ce bon résultat opérationnel s'explique entre autres par la croissance de 12% du produit net bancaire du groupe à 942 millions d'EUR.

La solidité financière reste à des niveaux très élevés avec un ratio global de solvabilité qui atteint 26,3%, un des pourcentages les plus élevés parmi les banques européennes.

Commercialement, le groupe Crelan a réalisé plus de 8 milliards d'EUR de crédits dont 6 milliards d'EUR de crédits hypothécaires, dans un contexte de début de normalisation

du marché immobilier sur le dernier trimestre. Les encours crédits du groupe ont progressé de presque 7% sur 2022.

L'année 2022 a aussi souligné la culture de solidarité de la banque envers ses clients agriculteurs ayant subi des dommages inhérents à l'extrême sécheresse de l'été 2022.

Ces solides résultats commerciaux et financiers du groupe sont rendus possibles par une stratégie commune qui se fonde sur 3 piliers-clés : la proximité avec le plus grand réseau d'agences où l'entrepreneuriat et l'ancrage local prévalent, la durabilité, où la responsabilité sociétale fait partie de l'ADN du groupe et enfin la force coopérative comme Crelan est détenu intégralement par ses presque 278.000 actionnaires coopérateurs, suscitant une responsabilité collective et moteur de notre développement.

2022 a donc été la première année où Crelan et AXA Banque ont travaillé ensemble pour préparer la fusion. Nous y avons mis beaucoup d'énergie avec tous nos collaborateurs et agents bancaires.

Nous continuons de rester un partenaire de confiance pour nos 1,8 million de clients.

Je remercie nos collaborateurs, les agents et les partenaires pour les performances réalisées en 2022 ainsi que pour les progrès significatifs dans notre parcours d'intégration d'AXA Banque.

Il nous faut nous munir de cette fierté et de cette confiance pour aborder 2023.

Philippe Voisin
CEO de Crelan et d'AXA Bank Belgium

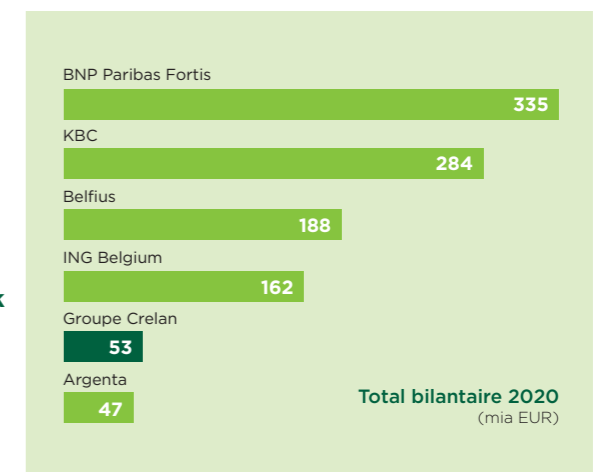


Qui sommes-nous ?

Le Groupe Crelan est composé de 4.606 collaborateurs enthousiastes - tant les membres du personnel que les agents bancaires indépendants et leurs employés - qui donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes pour près de 1,8 million de clients.

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

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



CrelanCo SC est **l'actionnaire unique et à 100 %** du Groupe Crelan. Le capital social de cette société coopérative agréée est constitué par la participation de **plus de 277.000 actionnaires coopérateurs**. Ces derniers sont donc tous copropriétaires de notre Groupe bancaire.

Les racines coopératives de Crelan remontent aux années soixante et trouvent leur origine dans les liens étroits de la banque avec le secteur agricole et horticole belge. Les premières caisses coopératives collectaient l'épargne des agriculteurs, ce qui permettait à la banque d'accorder des crédits agricoles.

À partir des années 1990, les caisses coopératives ont également rejoint l'actionnariat de Crelan, jouant un rôle important dans la privatisation de l'institution financière initialement publique. Depuis novembre 2015, toutes les anciennes caisses coopératives ont fusionné et CrelanCo est l'actionnaire à part entière.

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



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

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

En outre, avec une gamme de produits spécialisés, la banque est le partenaire privilégié des

agriculteurs et des grandes entreprises du secteur agricole et horticole.

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

Plus de 450 agences sont accessibles pour nos clients chaque jour.

Des clients satisfaits ne peuvent être obtenus que grâce à des collaborateurs satisfaits. C'est pourquoi Crelan accorde une attention constante au bien-être au travail. En 2022, la banque a reçu le label de Top Employer pour la septième fois consécutive.

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

europabank

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

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

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

La banque compte 47 agences.

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



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

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

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

Pour plus d'informations sur l'histoire de Crelan et du Groupe Crelan, consultez le site www.crelan.be.

Chiffres au 31/12/2022

Entreprise	Nombre de collaborateurs	Nombre d'agences	Nombre de clients	Nombre d'actionnaires coopérateurs	Active en
Crelan	2.199*	453	759.224	273.427	Belgique
Europabank	361	47	173.451	-	Belgique
AXA Bank Belgium	2.046**	333	858.148	4.328	Belgique

*717 membres du personnel et 1.482 collaborateurs dans le réseau d'agences indépendantes
**715 membres du personnel et 1.331 collaborateurs dans le réseau d'agences indépendantes

Structure et actionariat

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

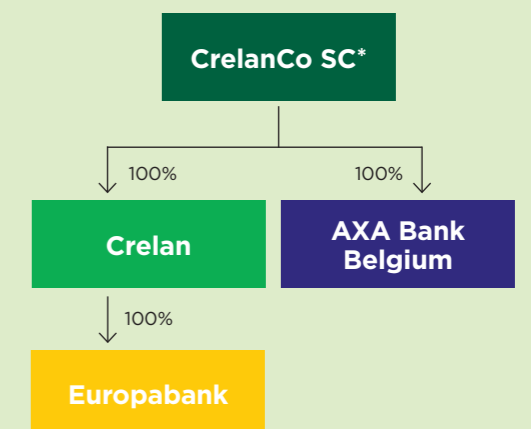
La SC CrelanCo détient 100 % des actions et droits de vote de la SA Crelan. Au 31 décembre 2022, le capital coopératif de CrelanCo était détenu par 277.755 actionnaires coopérateurs. Crelan est donc une banque 100 % belge avec un ancrage 100 % coopératif.

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

L'ensemble formé par la SA Crelan et la SC CrelanCo est dénommé dans le présent rapport « Crelan » ou « la Banque », alors que le vocable plus large « Groupe Crelan » ou «

le Groupe » fait référence à toutes les entités ou filiales citées ci-dessous et comprises dans la consolidation par intégration globale.

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



La SA Crelan forme avec la société coopérative agréée SC CrelanCo, une fédération d'établissements de crédit, où la SA Crelan assume le rôle d'établissement central. Conformément à l'article 239 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

Les comptes d'Europabank et d'AXA Bank Belgium sont inclus dans le périmètre de consolidation du Groupe Crelan conformément à l'Arrêté Royal du 23 septembre 1992

relatif aux comptes consolidés des établissements de crédit.

Le Groupe Crelan n'a pas de filiales.

2022 en un coup d'œil

Crelan et AXA Bank Belgium, ensemble, allons de l'avant !

Ce que l'on remarque immédiatement, ce sont les fortes similitudes entre Crelan et AXA Banque en termes de gamme de produits, de services fournis par les agents bancaires indépendants, d'approche client...

Cela explique également pourquoi Crelan et AXA Bank Belgium préparent actuellement une intégration pour le printemps 2024.

En combinant notre savoir-faire, notre expérience et nos ressources, nous voulons faire encore mieux et créer une valeur ajoutée pour nos clients, nos agents bancaires et nos collaborateurs, ainsi que pour la banque elle-même. Après l'intégration, la banque poursuivra ses activités sous le logo Crelan.



Les marchés

CONTEXTE

D'un point de vue économique et financier, l'année 2022 a été largement dominée par une stagflation, à savoir un ralentissement de la croissance combiné à un taux d'inflation très élevé. Cette situation est principalement due aux effets différés de la crise du COVID-19 et, à partir de fin février, à l'influence du conflit en Ukraine.

En réaction, les banques centrales ont brusquement resserré leur politique monétaire en vue de juguler l'inflation, même si cela a accru le risque d'un nouveau ralentissement de l'activité économique.

Alors qu'au début de l'année, l'activité économique aux **États-Unis** souffrait encore des restrictions liées au COVID-19, elle s'est redressée à partir de février. Toutefois, l'inflation élevée de la fin 2021 s'est avérée plus tenace que prévu et s'est progressivement propagée, des prix des biens importés - notamment l'énergie et l'alimentation - aux services et au logement.

Cela a détérioré le pouvoir d'achat des ménages. Malgré un ralentissement à partir de l'été, l'inflation a poussé la Réserve fédérale à relever son taux directeur à un rythme beaucoup plus rapide que prévu initialement. Par conséquent, cela a nuit à l'activité économique dans de nombreux secteurs, dont l'immobilier.

La plupart des indicateurs économiques ont dès lors ralenti au second semestre de l'année, sans toutefois entraîner un affaiblissement du marché du travail. Au contraire, le chômage se situe à un niveau historiquement bas de 3,5 %. Sur le plan économique, les États-Unis clôturent donc l'année 2022 avec un marché du travail en bonne santé et des enquêtes de conjoncture indiquant toujours une forte activité dans le secteur des services.

Sur le plan politique, les républicains ont pris le contrôle de la Chambre des représentants. Les démocrates ont quant à eux conservé le Sénat après les élections de mi-mandat de novembre.

L'économie de la **zone euro** se remettait à peine des restrictions liées au COVID-19 lorsque la Russie a envahi l'Ukraine fin février. Outre un choc de confiance - dû aux craintes d'une expansion du conflit - la conséquence immédiate et tangible a été une forte pression à la hausse sur les prix de l'énergie et des matières premières. Les prix des matières premières agricoles et des métaux ont explosé, car on anticipait des problèmes d'approvisionnement. À partir de l'été, le spectre d'un arrêt complet de l'approvisionnement en gaz russe a fait grimper les prix du gaz européen à des niveaux historiquement élevés. Par ailleurs, les restrictions liées au COVID-19 en Chine ont continué à peser sur les chaînes de production industrielle.

L'inflation s'est accélérée rapidement - pour atteindre des niveaux à deux chiffres en octobre - ce qui a également incité la Banque centrale européenne à remonter ses taux directeurs à partir de juin à un rythme inédit depuis sa création. Parallèlement, les gouvernements ont tenté d'alléger la charge énergétique pesant sur les entreprises et les ménages. Toutefois, faute de coordination, ces mesures sont parties dans tous les sens.

Des nouvelles plus réjouissantes sont arrivées à la fin de l'été, les chiffres se révélant moins médiocres que prévu. En particulier, les prix du gaz naturel ont fortement reculé, même s'ils sont restés plusieurs fois supérieurs à la moyenne des années précédentes. En outre, le risque de pénurie s'est atténué et les indicateurs du quatrième trimestre ont laissé entrevoir une contraction modérée de l'activité économique.

La formation d'un nouveau gouvernement italien, dirigé par un premier ministre considéré comme eurosceptique, a été l'événement le plus marquant sur le plan de la politique intérieure. Pourtant, sa nomination en 2022 n'a



pas entraîné de fortes tensions sur les marchés, ni avec les autres pays de la zone euro.

Pour les **marchés émergents**, l'année 2022 a commencé par la réouverture de la plupart des économies et l'espoir que les effets négatifs de la pandémie s'atténuent. Mais à partir de février, l'invasion russe en Ukraine, qui a entraîné une forte hausse de l'inflation mondiale, a sapé ce scénario. L'environnement inflationniste, conjugué à l'aversion croissante des marchés pour le risque, a lourdement pesé sur les actifs des marchés émergents, principalement sur leurs devises, dont la plupart ont dégringolé.

Les banques centrales des **pays émergents** ont dû resserrer leur politique monétaire avant même celle des pays développés. Des facteurs tels que la baisse du pouvoir d'achat des ménages, la hausse des coûts des crédits et de production ont pesé sur la croissance économique. De plus, la marge de manœuvre budgétaire pour absorber ce choc était limitée dans la plupart de ces pays, compte tenu de l'impact de la pandémie.

Pourtant, les répercussions n'ont pas été les mêmes partout. Les pays asiatiques, par exemple, ont été davantage épargnés, tandis que ceux d'Europe centrale et orientale - en raison de la proximité avec l'Ukraine et de la difficulté du marché du travail - ont été très durement touchés par la crise.

La politique intérieure, avec les élections dans plusieurs pays, notamment en Amérique latine, a également été un facteur de volatilité des performances des actifs de ces pays émergents.

La Chine a également connu des difficultés spécifiques, car les restrictions liées au COVID-19 ont persisté pendant la majeure partie de l'année. Leur suppression soudaine plus tard dans l'année par le gouvernement chinois a été l'événement le plus marquant de 2022.

Impact sur les marchés

Sur les **marchés obligataires**, la hausse des taux d'intérêt en 2022 a été particulièrement importante, d'une ampleur jamais vue depuis les années 1980. Les rendements allemands

à 10 ans ont commencé l'année en territoire négatif, pour finir au-dessus de 2,3 %. Les rendements américains à 10 ans ont dépassé 4 % en octobre/novembre, après avoir atteint un plancher de 1,5 % en janvier.

Les récents signes de modération de l'inflation mondiale n'ont pas suffi à rassurer les banques centrales. La Fed reste très préoccupée par les tensions sur le marché du travail et l'inflation dans les services de base. La BCE s'attend également à ce que les pressions sur les prix restent notables dans tous les secteurs en raison de l'impact des coûts élevés de l'énergie. De plus, la diminution des pressions inflationnistes ne se traduit pas encore par une baisse de l'inflation de base. La présidente de la BCE, Christine Lagarde, a également souligné que des mesures budgétaires non ciblées pourraient accentuer les pressions inflationnistes.

Dans ce contexte, les écarts de taux des pays périphériques ont assez bien résisté.

Le **marché boursier** ont affiché un sérieux recul en 2022. L'indice MSCI World AC a perdu 17,5 % sur l'année.

Malgré la résistance de l'économie et du marché du travail américains, l'indice MSCI USA, avec un repli de 20,8 %, a fait moins bien que l'indice européen qui a perdu 10,9 %. En raison

de la forte concentration en valeurs de croissance (notamment les grandes valeurs technologiques), le marché américain a davantage souffert de la hausse des taux d'intérêt réels.

L'indice MSCI Japan s'est montré encore plus résistant que l'indice européen, clôturant l'année avec une baisse de 6,6 %. Quant à l'indice MSCI Emerging Markets, il est repassé dans le rouge avec 17,9 %.

Le **dollar** s'est renforcé par rapport à la plupart des autres devises, mais a perdu du terrain en fin d'année. L'indice du dollar a pris de 8,2 % en 2022.

Avec une progression de 16,1 % de leur indice, les **matières premières** ont été les grandes gagnantes. Sur le front de l'énergie, les prix du pétrole brut (WTI) ont augmenté de 6,7 % pour atteindre 80,3 USD/baril. Les prix des produits agricoles ont pris 15,6 %. Cependant, la hausse ne s'est pas appliquée à toutes les matières premières, car les craintes d'inflation ont fait chuter les métaux industriels de 2,4 % en moyenne. Ils se sont fortement redressés au quatrième trimestre, portés par l'espoir d'un rebond de l'activité économique en Chine. L'or n'a pu jouer son rôle de valeur refuge que de manière limitée. En effet, son prix a reculé de 0,3 % (en USD) à la suite de hausse des taux d'intérêt réels.



Sous les projecteurs

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des événements économiques financiers les plus importants dans le Groupe Crelan. Nous avons

inclus un aperçu des événements à caractère spécifiquement durable dans le rapport de durabilité 2022 du Groupe Crelan.

5 janvier



ACCUEIL DES COLLÈGUES D'AXA BANQUE

Le 31 décembre 2021, Crelan Group a racheté AXA Bank Belgium au Groupe AXA. Le nouveau comité de direction de Crelan et d'AXA Bank Belgium a organisé un **webinaire** pour souhaiter la bienvenue à tous les nouveaux collègues et expliquer l'acquisition et les projets futurs.

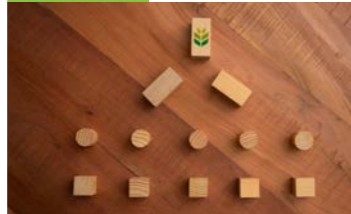
14 janvier



EB-LEASE ÉTEND SON OFFRE

Eb-lease élargit sa gamme de formules de renting. Désormais, les voitures, camionnettes, camions et véhicules agricoles d'occasion ainsi que les équipements professionnels tels que les excavatrices et les chargeuses sur pneus seront également éligibles.

1er mars



DEUXIÈME PHASE DE LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE UNIFIÉE

Le nouveau comité de direction de Crelan et d'AXA Banque a déjà été présenté en janvier. C'est maintenant au tour des **nouveaux directeurs et des direct reports**, les membres du Cercle Crelan. Après cette deuxième phase du projet de structure organisationnelle unifiée, chaque département élaborera dans les mois à venir sa propre structure, jusqu'au niveau de l'équipe.

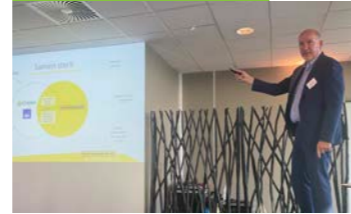
19 avril



NOMINATION D'UN NOUVEAU CEO CHEZ EUROPABANK

Rudi Vanlangendyck a pris sa retraite le 19 avril et **Paul Malfeyt** lui a succédé au poste de CEO d'Europabank.

20, 25 et 27 avril



ROADSHOWS EUROPABANK

Europabank présente son offre et les possibilités de collaboration aux agents d'AXA Banque lors de trois roadshows organisés au niveau régional. Comme leurs collègues de Crelan, ils peuvent désormais **collaborer avec Europabank dans les domaines du crédit, du renting et du leasing financiers, ainsi que pour l'offre de terminaux de paiement.**

30 avril



DIVIDENDE DE 3 %

Le week-end du 30 avril, les actionnaires coopérateurs de CrelanCo percevront un **dividende brut de 3 %**. CrelanCo souhaite ainsi les remercier pour **l'engagement qu'ils prennent dans le Groupe Crelan.**

2 mai



PUBLICATION DES RÉSULTATS ANNUELS

Le groupe Crelan est à nouveau en mesure de présenter d'excellents résultats pour l'exercice 2021.

4 mai



EXTENSION DES PARTENARIATS

Avant l'acquisition, Crelan et AXA Banque collaboraient déjà avec des partenaires solides dans le domaine des placements. En ouvrant ces partenariats dans les deux banques, les clients de Crelan et d'AXA Bank Belgium auront désormais une gamme de produits bien plus large à leur disposition. Ainsi, AXA Investment Managers sera présenté comme un partenaire supplémentaire aux agents de Crelan, tandis que les produits d'Amundi et d'Econopolis Wealth Management seront proposés aux agents d'AXA Bank Belgium.

6 mai



NOMINATION AU DEAL OF THE YEAR

Les hebdomadaires Trends et Trends Tendances annoncent que l'acquisition d'AXA Bank Belgium par le Groupe Crelan en 2021, fait partie des **cinq nominés** pour le trophée « The deal of the year ».

20 mai



NOUVELLE ÉDITION AGRIDAGEN

En tant que **sponsor principal**, Crelan est largement présente à l'édition 2022 du salon Agridagen à Ravels.

1 juin



PRÊT AUTO, LE MEILLEUR DU TEST

Le prêt auto Crelan a été désigné « meilleur du Test » pour des nouvelles voitures par l'organisation de consommateurs Testachats. Une comparaison des taux de crédit auto en ligne de toutes les banques belges a été réalisée et Crelan est arrivée en tête pour les 12 derniers mois.

21 juin



CRELAN FIBA 3X3 WORLD CUP

Du 21 au 26 juin, les championnats du monde de basket-ball 3x3 se sont déroulés à Anvers. Pendant six jours, la ville vivra sous le signe de ce beau sport. En tant que sponsor principal, Crelan implique ses collaborateurs et ses clients dans l'événement.

29 juillet



86^E ÉDITION DE LA FOIRE DE LIBRAMONT

La **86^e édition de la Foire de Libramont** a eu lieu du 29 juillet au 1^{er} août. Ce grand événement agricole et horticole attire plus de 199.000 visiteurs. **Crelan est le sponsor principal de cet événement pour la 46^e fois consécutive.**

11 août



MESURES DE SOUTIEN A LA SUITE DE LA SÉCHERESSE

Une fois de plus, de

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

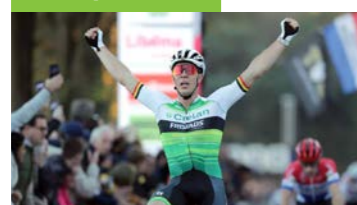
4 septembre



LANCEMENT DU CAPITAL COOPÉRATIF CHEZ AXA BANQUE

Les clients d'AXA Banque qui sont intéressés et qui répondent au profil d'investissement requis peuvent désormais souscrire des actions coopératives de CrelanCo par l'intermédiaire de leur agence AXA Banque.

16 septembre



NOUVELLE ÉQUIPE DE CYCLOCROSS CRELAN FRISTADS

La nouvelle équipe de cyclocross Crelan Fristads, qui succède à Iko Crelan, est présentée à la presse.

27 septembre



MESURES DE SOUTIEN ÉNERGÉTIQUE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS

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

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

13 octobre



WEBINAIRE INVEST « NOTRE PROSPÉRITÉ EST-ELLE EN DANGER ? »

Le 13 octobre, Crelan et AXA Banque ont organisé un événement **en ligne pour les clients.**

L'invité principal de ce webinaire en néerlandais était **Jonathan Holslag**, analyste

géopolitique et expert de la Chine, qui s'est entretenu avec **Bart Abeloos**, notre économiste en chef. Cette conversation était animée par **Indra De Witte**.

Pour le webinaire en français, l'invité principal était **Etienne De Callataÿ**, avec **Christophe Deborsu** comme modérateur.

Plus de 12.000 personnes ont suivi cet événement passionnant en direct et en différé.

1 novembre



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE UNIFIÉE

Après l'annonce, à la mi-octobre, des nouveaux responsables au sein des différentes directions, la nouvelle structure organisationnelle unifiée de Crelan et d'AXA Banque est mise en place.

22 décembre



ANNONCE DE LA HAUSSE DES TAUX D'INTÉRÊT POUR LES ÉPARGNANTS

Pour permettre aux épargnants de bien commencer 2023, Crelan et AXA Bank Belgium annoncent que le taux d'intérêt des livrets d'épargne sera relevé à partir du 16 janvier 2023. Cette première hausse du taux d'intérêt après une très longue période est due à l'augmentation du taux d'intérêt de la BCE.



«En tant qu'agent bancaire indépendante, je connais bien les préoccupations d'un entrepreneur. Et j'utilise ces connaissances dans les conseils que je donne aux clients professionnels.»

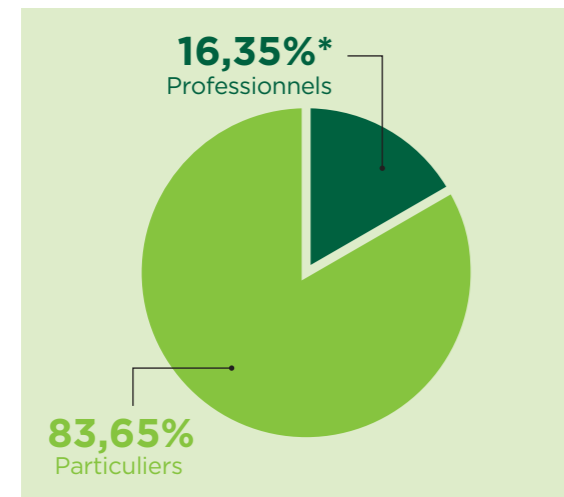
Nele Verhofstadt, agent bancaire Crelan à Lokeren et Nick Verhaeghe de la boulangerie NiVa.

Chiffres-clés du Groupe Crelan 2022

Collaborateurs, agences, actionnaires coopérateurs et clients



Répartition de l'encours crédits



Ratios consolidés

Cost Income Ratio	67,30%
Loan Loss Ratio	0,05%
ROE	7,33%
ROA	0,29%
Tier 1	24,02%

* dont 28,46% aux agriculteurs et aux horticulteurs

Légende

- CIR (Cost Income Ratio)** : représente les coûts d'exploitation par rapport aux revenus d'exploitation. Indicateur d'efficacité. (Pour chaque euro de bénéfice, le Groupe supporte des coûts de 67,30 centimes)
- Loan Loss Ratio** : représente les pertes sur les crédits par rapport au total du cours de crédits. Indicateur de la qualité du cours de crédits. (Par euro de crédit en cours, le Groupe subit une perte de 0,05 cent pour le contentieux)
- ROE (Return on equity)** : compare le bénéfice net aux fonds propres. Indicateur de rentabilité. (Pour chaque euro de fonds propres, le Groupe génère 7,33 cents de bénéfice net)
- ROA (Return on Assets)** : compare le bénéfice net au total des actifs. Indicateur de rentabilité. (Pour chaque euro du total du bilan, le Groupe réalise 0,29 cent de bénéfice net)
- Tier 1** : Compare les fonds propres de base aux actifs pondérés en fonction des risques dans le bilan. Indicateur de solvabilité. (Pour chaque euro de risque au bilan, le Groupe dispose de 24,02 cents de fonds propres de base pour la couverture)

Chiffres-clés consolidés

(EN MIO EUR)*	2021	2022	ÉVOLUTION
Dépôts à la clientèle (y compris certificats subordonnés)	47.790,00	48.563,71	+1,62%
Crédits à la clientèle (IFRS)	45.278,70	47.303,72	+4,47%
Prêts et créances	45.726,70	47.778,84	+4,49%
Portefeuille financier	1.445,43	1.218,57	-15,69%
Fonds propres (y compris capital coopératif)	2.194,02	2.331,13	+6,25%
Total de l'actif	53.011,86	53.842,30	+1,57%
Résultat net	660,35	158,20	-76,04%



Que signifie la fusion de Crelan et d'AXA Bank pour nos clients ?

Depuis l'acquisition d'AXA Bank Belgium le 31 décembre 2021, le groupe Crelan est représentée par trois marques : Crelan, sa filiale Europabank et AXA Bank Belgium.

L'objectif est d'intégrer Crelan et AXA Bank Belgium et de poursuivre les activités de la banque fusionnée sous la bannière Crelan.

Cette intégration - prévue pour 2024 - a été préparée au cours de l'année 2022. Elle constitue un élément essentiel de la stratégie que le Groupe Crelan entend mettre en œuvre dans les années à venir.

La direction du Groupe Crelan explique les raisons de la fusion et ce qu'elle signifie pour les clients et les actionnaires coopérateurs de la banque.

Pourquoi cette intégration ?



Emmanuel Vercoustre, CFO :

«La reprise d'AXA Bank Belgium et son intégration avec Crelan s'inscrivent dans une vision à long terme qui renforce notre groupe bancaire et nous permet de

répondre encore plus efficacement aux besoins de nos clients. Les banques sont confrontées à des investissements considérables, d'une part, dans des services numériques de qualité et contemporains et, d'autre part, dans la mise en œuvre des modifications des réglementations en constante évolution. Et cela en tenant compte de marges bénéficiaires plutôt limitées. L'envergure d'une banque est donc importante. L'intégration de Crelan et d'AXA Bank Belgium signifie une banque deux fois plus grande, offrant des services à deux fois plus de clients. Cela nous permettra de rendre nos investissements plus rentables.»

Les clients en profitent-ils également ?



Jean-Paul Grégoire, COO-CHRO :

«Certainement. Une banque deux fois plus grande signifie aussi une expérience et un savoir-faire partagés et une offre plus large pour nos clients. Nous avons

déjà mis notre propre offre bancaire et celle des partenaires financiers avec lesquels Crelan et AXA Banque collaborent à la disposition de tous nos clients. Par exemple, les clients d'AXA Banque peuvent, s'ils le souhaitent et s'ils ont le profil d'investisseur adéquat, devenir actionnaires coopérateurs de Crelan. Dans leur agence AXA Banque, ils peuvent également accéder aux formules d'investissement des gestionnaires de fonds Amundi et Econopolis Wealth Management et aux formules d'assurance d'Allianz. Les clients professionnels peuvent profiter des formules de leasing et de l'offre de terminaux de paiement d'Europabank. Pour les clients Crelan, nous avons introduit des formules d'investissement d'AXA IM et des offres d'assurance d'AXA Belgium. En outre, nous travaillons également sur une nouvelle application de banque mobile qui sera progressivement ouverte aux clients de Crelan et d'AXA Banque.»

Une fusion ne signifie-t-elle pas automatiquement moins d'agences, moins de guichets automatiques et moins de services ?



Joris Cnockaert, CCO :

«La proximité avec nos clients est dans l'ADN de Crelan et d'AXA Banque et le restera à l'avenir. Nous maintiendrons une forte présence



«L'acquisition d'AXA Bank Belgium et le projet de fusion de cette dernière avec Crelan renforcent non seulement notre groupe financier, mais élargissent également les services et l'offre que nous proposons à nos clients. Notre groupe financier a doublé de taille mais reste fidèle à sa philosophie de proximité avec les clients, d'ancrage local des agences bancaires, de prise en charge de ses actionnaires coopérateurs et de focalisation sur une transition durable. La digitalisation est nécessaire et utile, mais seulement si elle s'accompagne d'une forte présence locale d'agents bancaires professionnels indépendants qui peuvent conseiller nos clients.»

Philippe Voisin, CEO

locale, avec moins de bâtiments, mais plus d'experts par agence bancaire. Avec ses 833 agences réparties dans tout le pays, le groupe Crelan dispose aujourd'hui du plus grand réseau d'agences. Il en va de même pour notre réseau de guichets automatiques, avec lequel nous sommes présents dans 477 endroits. Il serait faux de prétendre que la fusion n'aura pas d'incidence sur le nombre d'agences. Dans de nombreuses communes, les agences Crelan et AXA Banque sont géographiquement très proches les unes des autres, souvent dans la même rue. Nous avons développé une vision d'avenir pour nos agences qui tient compte de divers facteurs tels que la taille du portefeuille, l'expertise disponible, les installations, la taille de l'équipe... Dans ce cadre, nous estimons que le réseau comportera de 420 à 500 agences d'ici la fin 2027. Il restera ainsi l'un des plus grands réseaux d'agences financières en Belgique, si pas le plus grand. Nous allons entamer progressivement un dialogue avec les directeurs d'agence indépendants, qui prendront leurs propres décisions à cet égard. Si ces agences fusionnent, nous maintiendrons notre présence locale et créerons une équipe plus importante qui sera en mesure d'offrir un service plus ciblé et plus complet aux clients.

En adoptant ce modus operandi, le nombre de sites disposant d'un distributeur automatique de billets Crelan restera également à un niveau élevé.»

Les clients devront-ils faire quelque chose eux-mêmes dans le cadre de la fusion ?



Frédéric Mahieu, CIO :

«L'intégration de Crelan et d'AXA Bank Belgium est prévue pour 2024. Une partie importante, si ce n'est la plus importante, de ce projet est la migration des données d'AXA

Banque vers la plateforme Crelan. Dans le futur, les clients d'AXA Banque pourront également se rendre dans n'importe quelle agence Crelan et la banque pourra concentrer ses investissements informatiques sur une seule plateforme. Nous souhaitons minimiser les perturbations pour les clients en rendant le processus presque entièrement automatique. C'est pourquoi nous avons également prévu plus



«Pendant plus de 39 ans, j'ai suivi de près l'évolution du groupe Crelan. Les éléments suivants ont toujours été au cœur de cette évolution : faire ce que l'on sait bien faire, croître pas

à pas en faisant preuve de prudence en termes de risques et prendre soin des actionnaires coopérateurs et des clients. Cette philosophie fait partie de notre ADN et nous a permis de connaître une belle croissance. Toujours à notre propre rythme. Le conseil d'administration souhaite également rester fidèle à ces principes à l'avenir. Une banque coopérative, ancrée dans le monde agricole, doit veiller aux intérêts de ses actionnaires coopérateurs, de ses clients, de ses agents bancaires et de ses collaborateurs, en bon père de famille. En effet, ce sont eux qui sont le cœur de la banque et je tiens à les en remercier chaleureusement».

Luc Versele,
Président du conseil
d'administration de Crelan sa.

de deux ans de préparation. Les clients seront informés en temps utile et n'auront rien à faire ou presque. Les conditions de leurs investissements, crédits et assurances actuels resteront également en vigueur.»

La banque issue de la fusion restera-t-elle une banque sûre ?



Pieter Desmedt, CRO :
«L'acquisition d'AXA Bank Belgium et la fusion avec Crelan est une décision saine, du point de vue stratégique et financier. L'ensemble du

processus est également suivi et contrôlé de près par les régulateurs. En acquérant AXA Bank Belgium, Crelan est devenue *une institution financière importante* sous la supervision directe de la Banque centrale européenne (BCE). Dans ce contexte, nous avons également adapté nos procédures de reporting et de suivi à ce nouveau cadre. Pour l'exercice 2022, la banque a affiché un résultat net de 158 millions d'euros et un ratio de solvabilité de 26,3 %. Les actionnaires coopérateurs de notre groupe bancaire peuvent compter sur un dividende de 4 %. En outre, nous avons pu lancer un programme EMTN pour les investisseurs institutionnels en 2022, qui a attiré 300 millions d'euros à l'automne. Crelan et AXA Banque sont depuis longtemps des banques financièrement saines et sortiront encore plus fortes de la fusion.»



«La combinaison de l'offre de Crelan et d'Axa Banque pour les placements offre à nos clients encore plus d'options.»

Massin Jérôme,
Head Value Proposition Invest

Rapport de gestion consolidé du Groupe Crelan, exercice 2022

Resultats et synergies du Groupe et des ses membres

Synergies

Le Groupe Crelan est représenté par trois marques sur le marché belge : Crelan, Europabank et AXA Bank Belgium.

Trois banques ayant chacune des décennies d'expérience au compteur. En partageant cette expérience et en collaborant de manière ciblée sur les services et la gamme de produits, vous créez un effet de levier au profit de Crelan Group et de ses clients.

Cette coopération s'exerce dans les domaines du crédit, du renting financier et du leasing, de l'offre de terminaux de paiement et du traitement des paiements.

Les entités du Groupe travaillent également en étroite collaboration sur des projets plus importants, tels que la définition d'une politique ESG (Environnement, Social, Gouvernance), la gestion du portefeuille bancaire, la gouvernance des risques et de l'audit... Les synergies commerciales des dernières années entre les différentes entités du Groupe Crelan se sont poursuivies.

Des informations plus détaillées à ce sujet figurent dans la description de la stratégie et du fonctionnement des trois banques dans le présent rapport annuel.



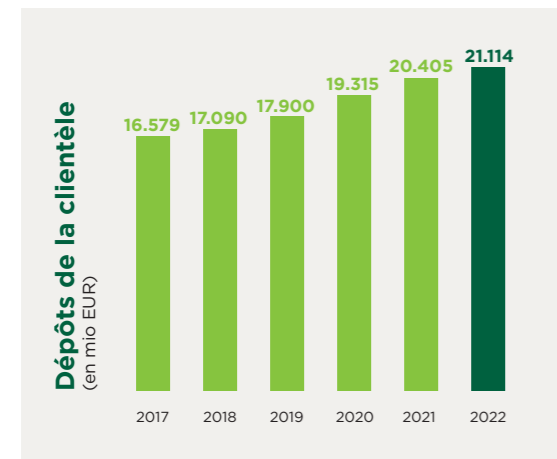
Résultats de Crelan SA



ACTIONNAIRES COOPÉRATEURS ET CLIENTS

Au 31 décembre 2022, Crelan pouvait compter sur la confiance de 273.427 actionnaires coopérateurs et de 759.224 clients.

ENCOURS DES DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE : LES DÉPÔTS SUR LES COMPTES D'ÉPARGNE ET LES COMPTES À VUE CONTINUENT DE CROÎTRE



Fin 2022, Crelan détenait 21,1 milliards d'euros de dépôts de la clientèle. À la suite de l'ajustement de la politique des taux d'intérêt de la Banque centrale européenne et de la hausse des taux des dépôts, plusieurs initiatives ont été lancées à l'automne 2022. Cela nous a permis de protéger au maximum l'encours des comptes d'épargne, qui s'élève à 15,15 milliards d'euros, en dépit d'une baisse du marché de l'épargne. La croissance des comptes à vue et des produits de dépôt s'élève à 710,99 millions d'euros, soit une augmentation de 3,5%.

Une inflation sévère, combinée à un ralentissement de la croissance économique, a entraîné un fléchissement de la croissance au second semestre.

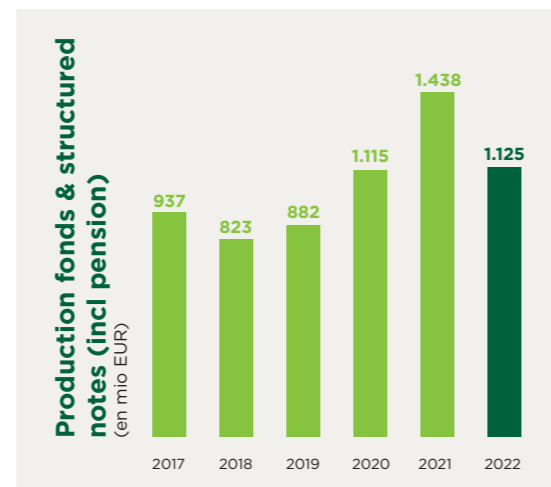
La croissance en 2022 se compose comme suit :

- L'encours des comptes à vue a augmenté

de 11,6 % et s'élève à 6,4 milliards d'euros, un ralentissement de la croissance par rapport celle de 13,08% en 2021 et directement lié à une augmentation de l'inflation et de la consommation. Le nombre de comptes à vue particuliers a progressé de 3,4 % pour s'établir à 479.999 et les comptes à vue professionnels, de 2,04% à 88.075.

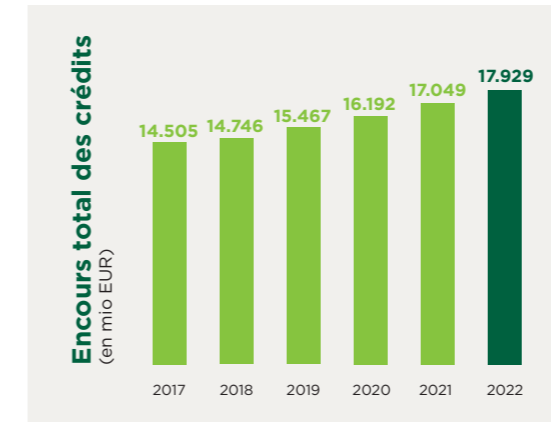
- le marché de l'épargne en Belgique a perdu du terrain pour la première fois en cinq ans. Nous observons un ralentissement de la croissance chez Crelan, mais néanmoins une croissance positive de 3,9% pour un encours total de 15,15 milliards d'euros. L'inflation associée à une consommation plus élevée a en effet entraîné une réduction de l'effort d'épargne, et la demande croissante d'obligations a eu un effet déterminant supplémentaire.
- les comptes à terme et les bons de caisse connaissent un recul, l'encours total se chiffre à 607 millions d'EUR, soit une baisse de 19,3%. Elle s'explique par la faible rémunération des intérêts en 2022 sur les produits à terme à long terme. Compte tenu de l'évolution des taux du marché, les comptes à court terme ont été réactivés par l'intermédiaire des agents bancaires à l'automne 2022.

PRODUCTION DE FONDS ET DE NOTES : L'INCERTITUDE EST SOURCE DE PRUDENCE



Les tensions géopolitiques, l'inflation et le ralentissement de la croissance ont amené les investisseurs à faire preuve de prudence. Après des années de croissance, la production a chuté de 20,93 %. Elle reste néanmoins à un niveau élevé car, malgré ce recul, 2022 est la deuxième meilleure année de production de la banque.

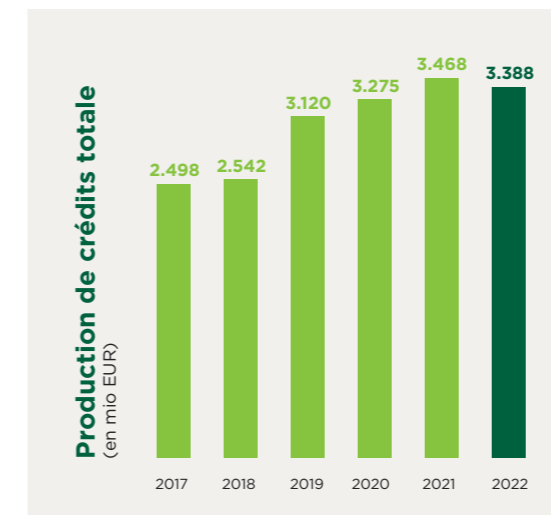
ÉVOLUTION DU PORTEFEUILLE DE CRÉDITS



L'encours total des crédits a augmenté de 5,1 % pour atteindre **17,93 milliards d'euros** en 2022.

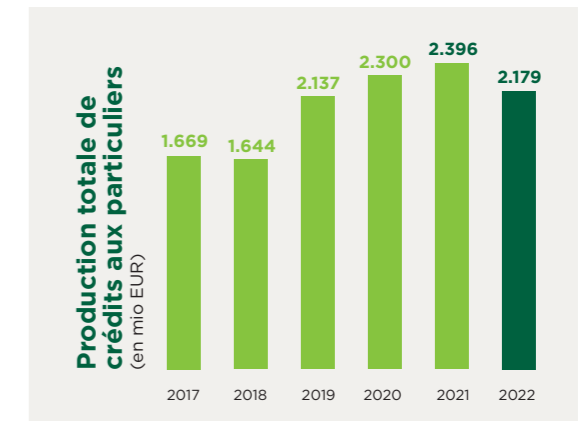
L'encours des crédits logement a atteint 13 milliards d'euros, soit une augmentation de 5,3 %. L'encours des crédits aux indépendants et aux petites et moyennes entreprises a augmenté de 7,6 % et celui des crédits agricoles de 2,3%.

ÉVOLUTION DE LA PRODUCTION DE CRÉDITS : 3,4 MILLIARDS D'EUROS DE NOUVEAUX CRÉDITS OCTROYÉS



En 2022, Crelan a accordé 3,4 milliards d'euros de crédits à ses clients particuliers et professionnels. Ce chiffre ne tient pas compte des dossiers qui ont bénéficié d'un refinancement interne. La légère baisse concerne les crédits logement compte tenu des conditions macro-économiques exceptionnelles. Les crédits professionnels ont poursuivi leur croissance annuelle régulière en 2022.

ÉVOLUTION DU CRÉDIT CHEZ LES CLIENTS PARTICULIERS

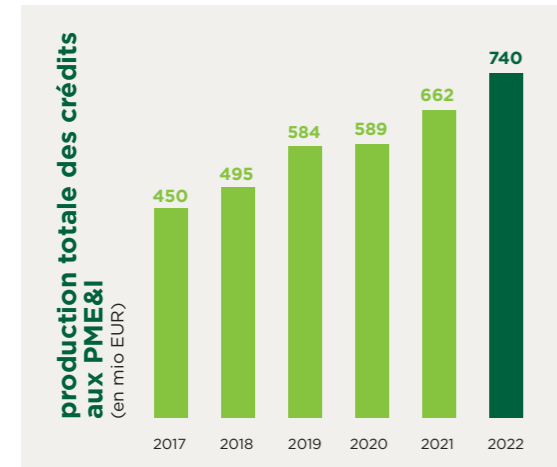


Le montant des crédits accordés aux clients particuliers a diminué de 9 %. Cette baisse est principalement due à la production plus modeste de crédits logement, malgré une part de marché stable de crédits approuvés. L'année 2022 a été marquée par des évolutions macroéconomiques exceptionnelles ainsi que par une hausse sans précédent des taux d'intérêt du marché qui ont fortement intensifié la pression concurrentielle.

La production des prêts à tempérament a augmenté de 17%. Le recul des prêts automobiles dû à la crise des semi-conducteurs a été largement compensé par une croissance des prêts à la rénovation.

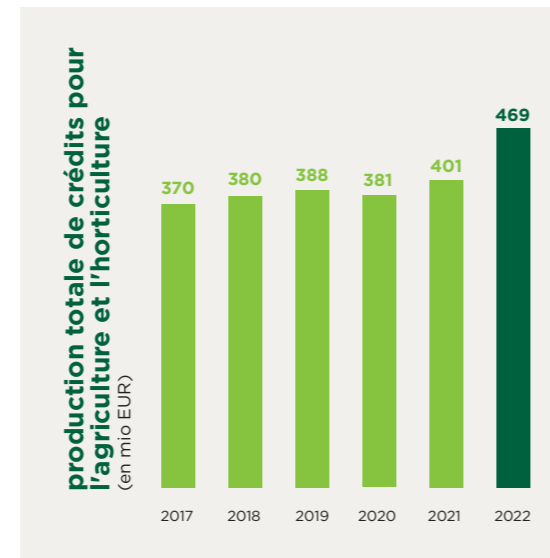
ÉVOLUTION DU CRÉDIT AUPRÈS DES CLIENTS PROFESSIONNELS : LA FORTE CROISSANCE SE POURSUIT

Financement des PME et des indépendants



Avec 740 millions d'euros de crédits accordés aux PME et aux indépendants, la forte croissance de ces dernières années dans ce segment se poursuit, après une stabilisation temporaire en 2020 sous l'influence du coronavirus. Cette progression de 12 % est d'autant plus remarquable dans une année marquée par un rythme d'investissement plus faible en raison de la guerre et de la crise énergétique.

Financement de projets agricoles et horticoles



La production de crédits dans le secteur agricole et horticole a augmenté de 17 %. Nous remarquons une nette différence entre la Flandre et la Wallonie, cette progression étant principalement réalisée en Wallonie. Le climat d'investissement dans le secteur agricole et horticole flamand a évolué moins favorablement depuis l'année dernière, notamment en raison des perspectives incertaines à long terme liées à la problématique de l'azote.

record de crédits, à des réductions de valeur relativement faibles et à une forte croissance du traitement des transactions par carte.

Malgré la solide indexation des salaires, le Cost/Income Ratio pour 2022 a légèrement diminué, passant à 53,1 %, contre 53,9 % en 2021, ce qui démontre que la banque dispose d'une structure performante et solide.

Le rendement des fonds propres reste à un niveau élevé de 19,2 %.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Europabank dispose de **47 agences**. L'effectif du personnel a connu une légère hausse de 2,8 %. Fin 2022, **361 personnes** étaient employées chez Europabank (182 dans les agences et 179 au siège), contre 351 en 2021.

Europabank/eb-lease a organisé trois roadshows exclusifs pour le réseau d'agences AXA Banque en avril 2022 afin de se faire mieux connaître et d'expliquer la gamme de produits eb-lease et Europabank Cards. Ainsi, à l'instar des agents Crelan, les agents d'AXA Banque peuvent désormais proposer à leurs clients les crédits

d'eb-lease et les solutions de paiement d'Europabank Cards.

Europabank continue de s'engager dans l'innovation et les nouvelles technologies. Le nouveau **site web d'eb-lease** a été lancé en avril. Par ailleurs, la **plateforme de courtage en ligne E-broker** subit une véritable métamorphose. La nouvelle version d'E-broker sera déployée pour tous les producteurs membres au printemps 2023.

La numérisation reste également un pilier important pour Europabank vis-à-vis de ses clients. Par exemple, de nouvelles fonctions sont régulièrement ajoutées à **eb online**, la plateforme de banque en ligne. Grâce à l'intégration d'un portail de documents pour la **signature électronique**, les clients peuvent signer numériquement de plus en plus de documents à distance. La banque poursuivra la numérisation dans le futur.

Un **groupe de travail ESG** a été mis en place au sein d'Europabank. En collaboration avec Crelan, il a défini un plan d'action dans le but de prendre des mesures visant à encourager les opérations durables de la banque.

Resultats d'Europabank



RÉSULTATS DE PRODUCTION

Europabank a accordé **526,6 millions d'euros** de crédits en 2022. Cela représente 77,2 millions d'euros de plus qu'en 2021 et dépasse notre précédente production record de 2019 de 67,1 millions d'euros. La part des agences de Crelan dans ce résultat est de 48,5 millions d'euros, contre 39,2 millions d'euros en 2021. À partir de mai 2022, les agences d'AXA Banque ont également pu apporter des crédits, soit une production de 19,2 millions d'euros.

La production record a entraîné une croissance de l'encours total des crédits de 11 % (139,2 millions d'euros).

Les dépôts ont augmenté de 52,7 millions d'euros. (+ 3,4 %).

Nous avons constaté à nouveau une forte croissance dans le traitement des transactions par carte. **Le chiffre d'affaires des transactions par carte a connu une hausse de 49,4 % pour atteindre 4,4 milliards d'euros, contre 2,9 milliards d'euros en 2021.**

RÉSULTATS FINANCIERS

Europabank a clôturé l'année 2022 avec un **bénéfice net de 31,5 millions d'euros selon les normes IFRS** (et 31,9 millions d'euros selon les normes belges Be Gaap). Ce beau résultat est principalement dû à une nouvelle production



Résultats d'AXA Bank Belgium



ACTIONNAIRES COOPÉRATEURS ET CLIENTS

Au 31 décembre 2022, AXA Bank Belgium pouvait compter sur la confiance de 4.328 actionnaires coopérateurs et de 858.148 clients.

ENCOURS DES DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE

L'encours des dépôts de la clientèle en 2022 s'élève à 19,87 milliards d'euros, soit une progression de 2,3% ou 442 millions d'euros. Le contexte économique de hausse de l'inflation et de baisse du pouvoir d'achat a clairement entraîné un ralentissement de la croissance.

L'encours total des dépôts de la clientèle de 19,87 milliards d'euros se répartit de la manière suivante :

- l'encours total des comptes courants a connu une croissance de 5,1% à 4,11 milliards d'euros. Nous observons une croissance de 2,2% des comptes courants confort2bank contre une

nouvelle diminution de 1,9 % du portefeuille de comptes courants gratuits start2bank.

- l'encours total des comptes d'épargne des particuliers et des entreprises a augmenté de 2,2% à 15,31 milliards d'euros. Le ralentissement de la croissance en 2022 (328 millions d'euros contre 591 millions d'euros en 2021) correspond à l'évolution du marché, compte tenu du contexte économique particulier.
- l'encours total des comptes à terme est plutôt limitée et se chiffre à 441 millions d'euros, soit une diminution de 14,7 % qui s'explique par un taux d'intérêt faible persistant.

ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

Le portefeuille total de fonds de placements et produits structurés a évolué de 6,09 milliards d'euros à 5,71 milliards d'euros (-6,1 %), une conséquence directe de l'incertitude quant aux conditions de marché.

En particulier, les **fonds d'investissement ont vu leur succès reculer, avec une production de 424,6 millions d'euros**. Sur ce montant, 201 millions d'euros ont été investis dans la formule Delegio lancée en 2020, une formule intégrale de fonds profilés destinée au segment du personal banking

Pour le segment professionnel, la banque a lancé une solution RDT dédiée, en automne 2021. En 2022 8,5 millions d'euros ont été investis dans ce produit.

Fin 2022, AXA Bank Belgium a lancé une nouvelle émission EMTN (Euro Medium Term Notes) qui peut être considérée comme un succès, avec une production brute de 75 millions d'euros.

L'incertitude qui règne sur les marchés financiers en raison de la situation géopolitique entre l'Ukraine et la Russie a entraîné une baisse de l'activité boursière en 2022, ce qui s'est traduit non seulement par un résultat de production inférieur, mais aussi par un encours inférieur de 8,2 %.



ÉVOLUTION DES CRÉDITS

En 2022, la production de crédits logement d'AXA Bank Belgium a atteint plus de 3,2 milliards d'euros. En raison de la situation macroéconomique complexe en 2022 (inflation, crise énergétique) et de la hausse des taux d'intérêt, le marché mondial des prêts immobiliers a ralenti. Par conséquent, la concurrence était vive et les marges étaient sous pression. La part d'AXA Bank Belgium s'est établie à de 7,1 %. La stratégie consistant à positionner les crédits logement comme des "produits accompagnés de conseils", avec le soutien des agents bancaires professionnels locaux, est restée inchangée. Le portefeuille de crédits logement a continué à croître en 2022, pour atteindre 24,3 milliards d'euros. Il est d'excellente qualité.

La **production des crédits professionnels** s'élève à 666 millions d'euros en 2022, une réduction de 7% par rapport à 2021 (713 millions d'euros), un chiffre équivalent à celui de 2020, l'année du coronavirus. Le contexte économique et géopolitique incertain a joué un rôle à cet égard. Le portefeuille a évolué de 2,53 milliards d'euros à 2,528 milliards d'euros (+8,5 %). Depuis 2015, AXA Bank Belgium investit spécifiquement dans un Business Banking Model. En 2022, cela s'est traduit par la nomination de 37 business bankers.

Les événements pour les comptables se sont poursuivis sous une forme hybride en 2022. Les agents de Crelan ont également pu inviter leurs comptables dès l'édition d'automne.

Grâce à l'investissement continu dans la formation des agents, à l'encouragement d'une approche proactive et aux efforts commerciaux soutenus de ces dernières années dans le segment B2B, la banque est convaincue de pouvoir réaliser à nouveau une solide croissance dans ce segment l'année prochaine.

Le marché des prêts à tempérament a été frappé encore plus durement en 2022 qu'en 2021 par la crise du secteur des semi-conducteurs. Celle-ci a eu un impact notable sur le volume des prêts auto. Toutefois, cela a été compensé par une hausse importante des prêts à la rénovation en raison de l'effet de stimulation de la crise énergétique. Globalement, la production de prêts à tempérament a augmenté de 6 % pour atteindre 346 millions d'euros. Cela représente une consolidation de notre part de marché de 4,2 %. En 2022, nous avons continué à nous concentrer sur les prêts à tempérament numériques pour les clients existants. La part des demandes de prêt facilitées par voie numérique a augmenté de manière significative depuis le début de 2022.



Bilan et compte de résultat

Données comptables consolidées en IFRS

CONSOLIDATION

Règles d'évaluation

À la suite de l'inclusion d'AXA Bank Belgium dans le périmètre de consolidation de Crelan, les règles d'évaluation d'AXA Bank Belgium ont été intégrées et harmonisées.

L'application de ces règles d'évaluation au niveau de l'activation et l'amortissement des

frais de dossier crédit a eu un impact sur le résultat de 2022 (-7,5 millions d'euros).

Bilan consolidé

Les tableaux ci-dessous montrent l'évolution des éléments les plus importants de l'actif et du passif consolidés et des fonds propres consolidés entre 2021 et 2022.

Actifs

ACTIFS (EN MIO EUR)	31/12/22	31/12/21	Δ	%
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales et autres dépôts directement exigibles	7.130	4.995	2.135	42,7 %
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	12	46	-34	-74,6 %
Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat	6	7	0	-4,8 %
Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des résultats non réalisés (FVOCI)	242	418	-175	-42,0 %
Actifs financiers évalués au coût amorti	48.749	46.748	2.001	4,3 %
Prêts et créances (y compris les contrats de location financement)	47.779	45.727	2.052	4,5 %
Titres de créance	970	1.021	-51	-5,0 %
Dérivés, comptabilité de couverture	326	17	308	1807,0 %
Variation de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	-3.149	431	-3.581	-830,1 %
Immobilisations corporelles	85	84	0	0,3 %
Goodwill et immobilisations incorporelles	47	44	3	6,0 %
Investissements dans des filiales, des coentreprises et des entreprises associées	13	13	0	0,0 %
Actifs d'impôts	217	49	168	343,8 %
Autres actifs	165	159	6	3,8 %
Actifs détenus en vue de la vente et activités abandonnées*	0	0	0	
Total actifs	53.842	53.012	830	1,6 %

En ce qui concerne la composition du bilan à l'actif, les **actifs financiers** sont toujours évalués au coût amorti. **Avec 90,5%**, ils restent **la principale composante de l'actif**. La trésorerie et les comptes à vue auprès des banques centrales constituent la deuxième composante la plus importante avec 13,2%.

Le total bilantaire a augmenté de 830,0 millions d'euros au cours de l'année 2022.

À l'actif, c'est la rubrique trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales qui enregistre la plus forte augmentation de 2,135 milliards d'euros, due principalement aux avoir auprès de la banque centrale. Les prêts

et créances à la clientèle enregistrent quant à eux une progression de 2,001 milliards d'euros. Cette hausse est due à une bonne production de crédits, supérieure aux remboursements. En 2022, **la production de crédit s'est élevée à 8,1 milliards d'euros**, dont la majorité dans le segment des clients particuliers.

Une autre évolution importante à l'actif se situe au niveau de la variation de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêts, mais cette fois-ci de manière négative pour un montant de -3,581 milliards d'euros correspondant au changement de valeur de marché à la suite de l'évolution des marchés financiers.

Passifs

PASSIFS (EN MIO EUR)	31/12/22	31/12/21	Δ	%
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	36	44	-8	-18,0 %
Passifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat	376	743	-366	-49,3 %
Passifs financiers évalués au coût amorti	50.483	49.537	946	1,9 %
Dépôts	43.793	42.650	1.143	2,7 %
d'établissements de crédit	1.388	1.449	-61	-4,2 %
d'établissements autres que de crédit	42.405	41.201	1.204	2,9 %
Titres de créance, y compris les obligations	5.950	6.363	-413	-6,5 %
Passifs subordonnés	209	226	-17	-7,6 %
Autres passifs financiers	531	298	233	78,4 %
Dérivés, comptabilité de couverture	7	54	-47	-86,8 %
Variation de la juste valeur des éléments couverts dans le cadre d'une couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	-40	4	-44	-1168,1 %
Provisions	247	182	65	35,7 %
Passifs d'impôts	237	52	186	360,6 %
Autres passifs	165	203	-38	-18,9 %
Passifs détenus en vue de la vente et activités abandonnées*	0	0	0	
Total passifs	51.511	50.818	693	1,4 %

Le passif du bilan est constitué à **98 % de passifs évalués au coût amorti**. La majeure partie de ce montant (93,8 % du total bilantaire) concerne **les dépôts de la clientèle**.

Les passifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat ont diminués de 366 millions d'euros en 2022 et ce à la suite

des échéances des EMTN (European medium term notes) pour - 272 millions d'euros, une diminution des MtM pour -71 millions d'euros et, pour terminer, une diminution des AVD (ajustement de la valeur de la dette) pour -23 millions d'euros

Les passifs financiers évalués au coût amorti ont augmenté de 946 millions d'euros. D'une part, les dettes représentées par un titre et les engagements subordonnés (c'est-à-dire respectivement les bons de caisse, les certificats de dépôts et les obligations subordonnées) ont diminué de 430 millions d'euros. Il est à noter que cette diminution fait suite principalement à l'évolution de la position des obligations garanties ou covered bonds (-458 millions d'euros), la diminution des certificats de dépôts (-256 millions d'euros) et des obligations subordonnées (-17 millions d'euros), le tout compensé par l'émission pour 301 millions d'euros de SNP (certificats «senior non preferred») par Crelan durant l'année 2022.

D'autre part, les dépôts auprès d'autres établissements de crédit ont également diminué dans un moindre mesure (-61 millions d'euros), tandis que les dépôts de la clientèle ont augmenté quant à eux de 1,204 milliards d'euros. Enfin les autres passifs financiers se sont accrus de 233 millions d'euros principalement en raison de la hausse garanties en espèces.

Le poste des provisions augmente de 65 millions d'euros par rapport à 2021. Plusieurs éléments expliquent cette évolution: d'une part, certaines provisions ont été reclassées vers les autres dettes pour un montant de 58 millions d'euros en 2021, ce qui n'est plus le cas en 2022 et qui a engendré de facto une hausse de 70 millions d'euros correspondant au solde de la provision pour les plans de pension fin 2022 et, d'autre part, par une baisse tant au niveau des provisions pour engagements et garanties donnés de 4 millions d'euros que des provisions pour litiges et sinistres divers de 1 million d'euros.

Fonds propres

FONDS PROPRES (EN MIO EUR)	31/12/22	31/12/21	Δ	%
Capital émis	912	895	17	1,9 %
Capital libéré	912	895	17	1,9 %
Capital appelé non libéré	0	0	0	0,0 %
Agio	0	0	0	0,0 %
Autres fonds propres	245	244	1	0,0 %
Autres composantes des fonds propres	6	5	1	24,2 %
Postes non reclassés en résultat	3	2	1	74,2 %
Gains/pertes actuariels pour les plans de pension	-14	2	-16	-943,9 %
Variations de la juste valeur des passifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat en raison de changements dans leur risque de crédit	17	0	17	
Postes susceptibles d'être reclassés dans le compte de résultat	3	3	0	-3,2 %
Variations de la juste valeur des instruments de dette désignés à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global	3	3	0	-3,2 %
Réserves (y compris les résultats non distribués)	1.010	389	621	159,4 %
Résultat de l'exercice	158	660	-502	-76 %
Intérêts minoritaires	0	0	0	0,0 %
Total des capitaux propres	2.331	2.194	137	6,2 %
Total des passifs et des fonds propres	53.842	53.012	830	1,6 %

Les mouvements des fonds propres concernent, d'une part, une augmentation de capital de 16,8 millions d'euros à la suite de la vente des actions coopératives en 2022. D'autre part, les réserves ont augmenté de 98,7 millions d'euros en raison de la mise en réserve du résultat de 2021, après l'affectation du dividende de 26,6 millions d'euros aux actionnaires coopérateurs. On note par ailleurs une évolution du résultat reporté pour un montant de 522,7 millions d'euros qui se répartit entre l'affectation du résultat 2021 (+536 millions d'euros) et la comptabilisation d'intérêts sur titres de capital émis en 2021 pour un montant de -13,3 millions d'euros.

Enfin un résultat en diminution compte tenu de deux mouvements exceptionnels en 2021 : d'une part en raison du badwill de 598,8 millions d'euros suite à l'achat d' AXA Bank Belgium, et d'une plus-value sur la vente de Crelan Insurance de 46,6 millions d'euros. Abstraction faite de ces deux mouvements exceptionnels, le résultat 2022 montre cependant une belle évolution par rapport à 2021.

Le **ratio CAD atteint 26,28 % à la fin de 2022** par rapport à 19,74 % un an auparavant. **Le ratio Tier I atteint 24,02 %**, par rapport à 17,97 % en 2021.

Résultat consolidé

Comme Crelan Insurance a été vendue en 2021 dans le cadre de l'achat d'Axa Bank Belgium, nous avons transféré en 2021 l'ensemble des pertes et profits de celle-ci sur une ligne

séparée nommée « Profits et pertes sur actifs non courants ou groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente ». Ce n'était plus le cas en 2022.

ACTIVITÉS ORDINAIRES (EN MIO EUR)	31/12/22	31/12/21	Δ	%	31/12/22 AXA Bank Belgium
Produits et charges financiers et opérationnels	774,1	362,5	411,6	113,6 %	408,8
Produits d'intérêt	813,3	303,6	509,7	167,9 %	467,4
Charges d'intérêt	-135,2	-47,4	-87,8	185,5 %	-93,1
Dividendes	0,8	1,1	-0,3	-29,4 %	0,5
Produits d'honoraires et de commissions	247,2	129,9	117,4	90,4 %	111,4
Charges d'honoraires et de commissions	-193,6	-96,5	-97,1	100,6 %	-91,9
Gains et pertes réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat (net)	7,5	2,6	4,8	183,1 %	5,8
Gains et pertes sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction (net)	-64,5	0,0	-64,5	-994732,9 %	-64,5
Gains et pertes sur actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat (nets)	51,2	0,1	51,1	38247,9 %	51,2
Gains ou (-) pertes sur actifs financiers détenus à des fins de transaction devant être évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat	-0,2	0,0	-0,2		0,0
Ajustements de la juste valeur lors de la comptabilisation des opérations de couverture	10,5	3,0	7,5	252,5 %	6,1
Ecarts de change (net)	1,4	0,9	0,5	48,3 %	0,7
Gains et pertes sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente (net)	0,0	46,7	-46,7	-100,0 %	0,0
Autres produits opérationnels	36,0	27,8	8,2	29,6 %	15,1
Autres charges opérationnels	-0,3	-94	91	-96,8 %	-0,1

Charges administratives	-492,8	-233,4	-259,4	111,2 %	-230,4
Dépenses de personnel	-184,2	-91,4	-93,0	101,7 %	-80,9
Dépenses générales et administratives	-308,4	-142,0	-166,5	117,2 %	-149,5
Contributions aux fonds de résolution et aux systèmes de garantie des dépôts	-45,4	-20,7	-24,6	118,8 %	-23,9
Amortissements	-15,7	-11,2	-4,5	40,4 %	-4,4
Immobilisations corporelles	-11,1	-7,4	-3,6	48,8 %	-3,8
Immobilisations incorporelles (autres que goodwill)	-4,7	-3,8	-0,9	23,9 %	-0,6
Variation pertes et profits, net	0,1	-0,2	0,4	-166,0 %	-0,1
Provisions	14,0	2,6	11,4	442,1 %	9,9
Dépréciations	-24,7	-22,3	-2,4	10,7 %	-10,8
Dépréciations sur actifs financiers non évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat	-24,7	-22,3	-2,4	10,7 %	-10,8
Actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais des résultats non réalisés (FVOCI)	0,0	0,0	0,0	0,0 %	0,0
Actifs financiers évalués au coût amorti	-24,7	-22,3	-2,4	10,7 %	-10,8
Dépréciations sur immobilisations corporelles	0,0	0,0	0,0	0,0 %	0,0
Goodwill négatif comptabilisé immédiatement en résultat	3,7	598,8	-595,1	-99,4 %	0,0
Profits et pertes sur actifs non courants ou groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	0,0	8,5	-8,5	-100 %	0,0
TOTAL DES PROFITS ET PERTES D'ACTIVITES ORDINAIRES POURSUIVIES, AVANT IMPÔTS	213,4	684,5	-471,1	-68,8 %	149,5
Charges fiscales (impôt sur le résultat) associées au résultat des activités ordinaires	-55,2	-24,2	-31,0	128,2 %	-45,0
Impôts exigibles	-37,9	-11,3	-26,6	234,8 %	-26,0
Impôts différés	-17,3	-12,9	-4,4	34,5 %	-19,0
PROFIT OU PERTE (NET)	158,2	660,3	-502,1	-76,0 %	104,5

Un élément important en 2022 pour comprendre l'évolution par rapport à 2021 est l'ajout pour la première fois des chiffres d'AXA Bank Belgium (y inclus les mouvements IFRS3 pour 23 millions d'euros) dans le compte de résultat, ce qui explique les fortes variations entre les deux années.

Les produits d'intérêt ont augmenté de 509,7 millions d'euros dont 467,4 millions d'euros proviennent de l'ajout d'AXA Bank Belgium. Sans tenir compte de l'ajout d'AXA Bank en 2022, les produits d'intérêt montrent une progression de 42,3 millions d'euros se situant principalement au niveau des actifs financiers évalués au coût amorti (évolution des taux et bonne production

crédit). Les charges d'intérêts ont quant à elles augmenté de 87,8 millions d'euros dont 82,4 millions d'euros d'AXA Bank Belgium, soit 5,6 millions d'euros hors apport d'AXA Bank Belgium, principalement au niveau de la progression des passifs financiers évalués au coût amorti (+13,7 millions d'euros), à la suite de l'émission durant 2022 de SNP (senior non preferred) pour 300 millions d'euros et de dette subordonnées fin 2021 pour un montant de 200 millions d'euros, compensé par la diminution des intérêts (-7,9 millions d'euros), principalement d'une part sur les garanties en espères auprès de la London Clearing House et, d'autre part, sur les avoirs auprès de la banque nationale (évolution des taux).

La somme des produits et des charges d'intérêts a ainsi augmenté de 421,9 millions d'euros dont 374,3 millions d'euros proviennent de l'ajout des données d'AXA Bank Belgium en 2022.

La ligne «gains et pertes réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat» se rapporte principalement, en 2022 chez Crelan, à des plus-values sur private equity et participations (0,4 million d'euros) et un revenu réalisé sur la vente des dossiers de crédits dénoncés (1,2 million d'euros). Tout ceci se traduit par un produit de 7,5 millions d'euros en 2022, contre 2,6 millions d'euros en 2021.

Concernant les postes «Gains et pertes sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction (net)» et «Gains et pertes sur actifs et passifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du compte de résultat (nets)», les montants proviennent pour la quasi-totalité d'AXA Bank Belgium et reprennent pour le premier les gains réalisés ou non des EMTN (European medium term notes) ainsi que des variations de valeur de marché de receiver swaps (-64,5 millions d'euros) et pour le second également des résultats liés aux EMTN (+50,2 millions d'euros).

Les produits d'honoraires et de commissions (activité de revenus de commissions) ont connu une augmentation de 117,4 millions d'euros en 2022 dont 111,4 millions d'euros en raison de l'ajout d'AXA Bank Belgium. Abstraction faite de l'ajout des données d'AXA Bank Belgium, l'augmentation restante de 6,0 millions d'euros est principalement due à une hausse des commissions durant 2022 pour un montant de 9,6 millions d'euros, notamment sur les services de paiement, une hausse

au niveau des commissions de gestion de 3,1 millions d'euros et une hausse des commissions assurances reçues pour 0,5 million d'euros le tout compensé par une diminution des commissions sur transactions en valeurs mobilières de -7,2 millions d'euros.

Les commissions versées aux agents sont en augmentation par rapport à 2021 (97,1 millions d'euros) dont 91,9 millions d'euros provenant de l'ajout des chiffres d'AXA Bank Belgium. Abstraction faite de cet ajout, cette hausse découle de la combinaison des éléments suivants: l'augmentation des commissions d'encours, compensée par la diminution des commissions d'accroissement, l'augmentation des commissions d'intervention pour dynamisation et la diminution des commissions sur production hors bilan.

Les autres produits opérationnels augmentent en 2022 de 8,2 millions d'euros dont 15,1 millions d'euros à la suite de l'ajout des données d'AXA Bank Belgium. Abstraction faite de cet ajout, nous obtenons une diminution de 6,9 millions d'euros principalement en raison de l'activation - pour la première fois chez Crelan - des produits liés aux récupérations des frais de dossier crédit pour un montant de 7,5 millions d'euros, à des récupérations exceptionnelles en 2022 pour un montant de 2,2 millions d'euros et enfin une diminution de la refacturation à Crelan Insurance de 0,7 million d'euros en 2022, ainsi qu'une diminution des récupérations sur les dépôts pour 0,3 million d'euros.

Les autres charges opérationnelles diminuent de 9,1 millions d'euros par rapport à 2021, ce qui s'explique par le fait que les succès fees liées à la réalisation du closing avec AXA Bank Belgium ont été comptabilisés dans ce poste.

Charges administratives et amortissements

Par rapport à 2021, les charges administratives ont globalement augmenté de 259,4 millions d'euros, dont 230,4 millions d'euros à la suite de l'ajout des données d'AXA Bank Belgium. Si nous faisons abstraction de cet ajout et des activités intragroupes avec AXA Bank Belgium, nous constatons d'une part des dépenses de personnel qui augmentent par rapport à

2021 (12,1 millions d'euros principalement en raison des indexations salariales de 2022) et, d'autre part, les frais généraux et administratifs qui progressent globalement (51,6 millions d'euros), notamment en raison de la hausse des coûts liés au projet de fusion (27,2 millions d'euros), l'augmentation de 1,6 million d'euros des coûts divers liée au leasing de véhicules et

aux conseils en matière de personnel, l'augmentation des coûts informatiques de 16,9 millions d'euros, la hausse des taxes bancaires (2,1 millions d'euros), l'augmentation au niveau des autres coûts pour 1,8 million d'euros, et enfin l'augmentation de 2,0 millions d'euros des autres charges d'exploitation, notamment en rapport avec l'augmentation des contributions aux organismes de contrôle (FSMA, BNB,...).

Le poste «Contribution aux fonds de résolution et aux systèmes de garantie des dépôts» a quant à lui augmenté de 26,4 millions d'euros dont 23,9 millions d'euros à la suite de l'ajout des données d'AXA Bank Belgium.

Provisions et dépréciations

Les provisions ont augmenté de 11,4 millions d'euros dont 9,9 millions d'euros en raison de l'ajout d'AXA Bank Belgium. Cette évolution est principalement le fruit chez Crelan d'une reprise de 4,6 millions d'euros comptabilisée en 2022 des provisions pour la restructuration (siège et réseau) constituées en 2016, mais également l'augmentation de 2,3 millions d'euros des provisions pour litiges et sinistres divers et une augmentation de 1,2 million d'euros au niveau de la provision pour engagement et garantie donnés. Enfin un changement de répartition de la provision (plan de pension) reprise en 2022 dans les provisions et en dépenses personnelles en 2021 fait que le montant des provisions diminue de 0,2 million d'euros.

Concernant les amortissements nous notons une augmentation en 2022 de 2,4 millions d'euros.

En 2022, la situation géopolitique (guerre en Ukraine, crise énergétique, activité économique) a eu un impact négatif sur les paramètres macro-économiques utilisés dans les modèles de calcul et d'évaluation des clients ayant un impact négatif sur les corrections de valeur pour les prêts calculées dans nos systèmes, conduisant à une dotation des provisions stage 1&2 supérieure à 2021 de 14,3 millions d'euros. Enfin la comptabilisation par AXA Bank Belgium d'une provision en stage 1&2 de 29,6 millions d'euros en 2021 dans le cadre du closing a un effet inverse sur le mouvement négatif des provisions stage 1&2 en 2022 et montre donc une reprise en 2022 de

Les amortissements ont augmenté par rapport à 2021 de 4,5 millions d'euros dont 4,3 millions d'euros en raison de à l'ajout d'AXA Bank Belgium.

Depuis 2020 une nouvelle charge est apparue sous la ligne «modification pertes et profits, net» qui correspond à la perte subie à la suite des intérêts non perçus pour les dossiers COVID-19 pour les revenus inférieurs à 1.700 euros. Cette nouvelle charge représente pour 2022 un montant de 0,1 million d'euros, à attribuer complètement à d'AXA Bank Belgium.

Le coefficient d'exploitation ou CIR a diminué à 67,30%, en 2022 (par rapport à 73,81% en 2021).

18,8 millions d'euros.

En ce qui concerne le stage 3 (statut 700 et CTX), globalement nous constatons une tendance négative par rapport à 2021 pour un montant de 5,1 millions d'euros. Evolution en raison de la situation économique et d'une provision globale supplémentaire pour le stage 3 de 1,2 million d'euros.

Enfin pour Europabank nous avons une augmentation globale des provisions pour un montant de 1,8 million d'euros.

Tous ces effets font que nous aboutissons à une évolution des montants de dépréciations entre 2021 et 2022 reprise dans le tableau ci-dessous :

(en mio EUR)	2022	2021	Δ	%
Evolution stages 1&2	4,7	-9,6	14,3	-149 %
Evolution stage 3	4,0	-1,1	5,1	-446 %
Europabank	5,2	3,4	1,8	52 %
AXA Banque Belgium	10,8	29,6	-18,8	-64 %
Total groupe	24,7	22,3	2,4	11 %

Enfin, un élément important dans l'explication de l'évolution du résultat de 2022 par rapport à 2021 est la comptabilisation d'un surplus de goodwill à la suite du paiement final dans le cadre de l'acquisition d'AXA Bank Belgium pour un montant de 3,7 millions d'euros contre 598,8 millions d'euros à la base en 2021.

Résultat global

Le résultat avant impôt passe ainsi de 684,5 millions d'euros à 213,4 millions d'euros, dont 149,5 millions d'euros pour AXA Bank Belgium. Les principaux effets se situent au niveau de différents éléments : l'augmentation des revenus financiers et d'exploitation pour 411,6 millions d'euros (dont 408,8 millions d'euros pour AXA Bank), l'augmentation des coûts administratifs pour 259,4 millions d'euros (dont 230,4 pour AXA Bank Belgium), une augmentation des contributions aux fonds de résolution et aux systèmes de garantie des dépôts pour 24,6 millions d'euros (dont 23,9 millions d'euros pour AXA Bank Belgium), une augmentation nette des provisions et dépréciations pour un montant de 2,4 millions d'euros, le goodwill pour 3,7 millions d'euros en 2022 soit une diminution de 595,1 millions d'euros par rapport à 2021, et enfin d'une diminution du résultat de Crelan Insurance pour 8,5 millions d'euros repris globalement dans une ligne séparée comme détenu en vue de la vente car vendu fin 2021.

Solvabilité

Crelan

Le groupe Crelan affiche de solides ratios de fonds propres au 31 décembre 2022, avec un ratio CET1 de 21,27% (15,9% en 2021) et un ratio CRD total de 26,3% (19,7% en 2021).

Augmentation du capital à 2,343 milliards d'euros (contre 2,291 milliards d'euros en 2021), principalement en raison de l'enregistrement du bénéfice net annuel après déduction d'un dividende de 4% qui sera proposé à l'assemblée générale de CrelanCo le 27 avril 2023.

Les actifs pondérés par le risque (RWA) ont diminué pour atteindre 8,915 milliards d'euros (contre 11,602 milliards d'euros en 2021). L'exposition sous-jacente aux crédits à la clientèle a augmenté de 2,1 milliards d'euros grâce à une bonne production au cours de l'année. Toutefois, la BNB a supprimé les ajouts

Les charges d'impôts ont quant à elles augmenté de 31,0 millions d'euros par rapport à 2021 dont 45 millions d'euros à la suite de l'ajout des données d'AXA Bank. Abstraction faite de cet ajout, nous constatons une diminution au niveau des impôts différés. Le résultat net diminue ainsi de 502,1 millions d'euros pour atteindre 158,2 millions d'euros fin 2022.

Le rendement sur fonds propres s'élevait à 7,33% fin 2022 (contre 51,38% fin 2021 tenant compte du goodwill et de la plus-value sur la vente de Crelan Insurance et contre 5,16% sans tenir compte de ces éléments).

Le rendement sur actifs (rapport entre le résultat net de l'année et le total de l'actif en fin d'année) s'élevait à 0,67% fin 2022 (contre 1,25% fin 2021 tenant compte du goodwill et de la plus-value sur la vente de Crelan Insurance ou contre 0,28% sans ces deux éléments).

pondérés en fonction des risques appliqués à certains prêts résidentiels belges jusqu'au deuxième trimestre 2022. Ceci a conduit à un ratio de capital d'environ +3%.

Le ratio de levier s'est établi à 3,9 % (contre 4,1% en 2021 ou 3,8% sur une base comparable, c'est-à-dire en incluant toutes les positions auprès des banques centrales).

AXA Banque

AXA Banque a maintenu une base de capital solide avec un ratio CET1 de 26,09% (en hausse par rapport à 20,0% en 2021). Malgré une augmentation significative des crédits aux clients (1,1 milliard d'euros) grâce à une bonne production au cours de l'année, AXA Banque a vu ses actifs pondérés par le risque (RWA) diminuer au cours de l'année, notamment en raison de la décision de la BNB de supprimer les ajouts sur certains crédits logements belges.

Liquidité

Crelan

En 2022, Crelan a maintenu sa réserve de liquidités à un niveau élevé, avec un ratio de couverture des liquidités (LCR) de 196% à la fin de 2022 (contre 178% en 2021).

Les crédits aux particuliers ont augmenté de 0,9 milliard d'euros en 2022, principalement au cours du premier semestre. En outre, Crelan a également été active sur le marché institutionnel, avec l'émission d'une première Senior Non-Preferred Note de 300 millions d'euros éligible au ratio MREL et d'une obligation sécurisée de 750 millions d'euros émise par AXA Bank Europe SCF, une filiale française d'AXA Banque.

Par ailleurs, le portefeuille de prêts aux particuliers du groupe Crelan a progressé de

2,1 milliards d'euros en 2022 et la banque a pu bénéficier d'importantes rentrées de fonds sur des produits dérivés à la suite de la hausse des taux d'intérêt.

AXA Banque

AXA Banque a augmenté ses financements aux particuliers d'environ 0,3 milliard d'euros et son portefeuille de crédits de 1,1 milliard d'euros. En outre, la banque a émis des obligations garanties pour un montant de 750 millions d'euros au quatrième trimestre, ce qui a plus que compensé une échéance de 500 millions d'euros plus tôt dans l'année.

Enfin, la banque a également bénéficié de dépôts internes au sein du groupe Crelan.

AFFECTATION DU BÉNÉFICE DES DIFFÉRENTES ENTITÉS DU GROUPE

Le Conseil d'Administration de la SC CrelanCo proposera de **verser un dividende de 4%** aux actionnaires coopérateurs pour un montant total de 35,5 millions d'euros. Dans le contexte

actuel des taux d'intérêt, ce dividende constitue une rémunération très attractive pour ce type de placement.

Corporate governance

Conseils d'Administration et Comités de Direction



CRELAN SA

> Conseil d'Administration

La structure de gouvernance du Groupe Crelan a encore été optimisée en 2022 dans le but de :

- créer une structure de Groupe plus simple avec de responsabilités et des pouvoirs plus définis entre la SA Crelan et la SC CrelanCo ;
- renforcer les Conseils avec des administrateurs ayant accumulé des années d'expérience dans les domaines de la finance, de l'ICT, de l'Audit et des risques ;
- suivre et orienter le déroulement de l'acquisition et de l'intégration d'AXA Bank Belgium.

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

Les changements suivants ont eu lieu au cours de l'année 2022 :













- Le mandat du vice-président Jean-Pierre Dubois et des administrateurs non exécutifs Alain Diéval, Robert Joly et Clair Ysebaert a pris fin le 28/04/2022, car ils ont atteint la limite d'âge.
- La nomination en tant qu'administrateurs non exécutifs de Benoît Bayenet et de Bernard De Meulemeester le 01/01/2022 et de Pierre Léonard, Claude Melen et Sarah Scaillet le 28/04/2022. Benoît Bayenet remplit également le rôle de vice-président depuis le 28/04/2022.
- La nomination en tant qu'administrateur exécutif de Frédéric Mahieu le 28/12/2022.








- La fin du mandat d'administrateur exécutif de Jeroen Ghysel le 31/08/2022.

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



> Conseil d'Administration de la SA Crelan au 31/12/2022

 Luc Versele Président	 Benoît Bayenet Vice-Président
 Jan Annaert Administrateur indépendant	 Bernard De Meulemeester Administrateur non exécutif
 Xavier Gellynck Administrateur non exécutif	 Eric Hermann Administrateur indépendant
 Pierre Léonard Administrateur non exécutif	 Claude Melen Administratrice non-exécutive
 Sarah Scaillet Administratrice non-exécutive	 Marianne Streel Administratrice non-exécutive
 Paul Thysens Administrateur indépendant	 Hendrik Vandamme Administrateur non exécutif

 Agnes Van den Berge Administratrice indépendante	 Philippe Voisin CEO
 Joris Cnockaert CCO	 Pieter Desmedt CRO
 Jean-Paul Grégoire COO/CHRO	 Frédéric Mahieu CIO
 Emmanuel Vercoustre CFO	

Le Conseil d'Administration de la SA Crelan s'est réuni neuf fois en 2022.

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

La banque accorde beaucoup d'attention à ce que son Conseil d'Administration ait une composition équilibrée et une représentation adéquate de l'actionnaire coopérateur. C'est pourquoi neuf représentants de la SC CrelanCo

siègent également au Conseil d'Administration de la SA Crelan.

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

Lors de sa réunion du 22 avril 2021, le Conseil d'administration a formellement approuvé

la politique de diversité de la banque. Cette politique répond aux exigences de la directive européenne du 22/10/2014 et de la loi du 23/03/2019 introduisant le Code des sociétés et des associations (article 7:86). Elle vise une composition équilibrée du Conseil d'administration et du Cercle Crelan. Ce dernier est composé des membres du Comité de direction, ainsi que des directeurs et des directs reports. Bien entendu, aucune restriction en matière de sexe, de religion et d'appartenance ethnique ne s'applique dans la composition de ces organes. On trouve parmi les éléments essentiels un bon équilibre entre les connaissances bancaires, les compétences en matière de gestion et l'engagement social dans le cadre de la philosophie du fonctionnement coopératif de la banque.

Dans la politique de diversité approuvée, un objectif de 25% de femmes sous-représentées a été fixé pour le conseil d'administration. En 2022, l'entreprise a déjà consenti à des efforts en nommant deux nouvelles administratrices pour succéder aux trois administrateurs masculins qui prendront leur retraite en avril 2022. Le pourcentage de femmes sous-représentées est ainsi passé de 14% à 31%, ce qui est proche de la règle des 1/3.

Pour le Cercle Crelan - qui a été mis en place dans le cadre de l'intégration d'AXA Bank Belgium le 1er mars 2022 - un objectif d'au moins 25% du sexe sous-représenté s'appliquait. Au 31 décembre 2022, le ratio était également de 25 % de femmes et de 75 % d'hommes.

> La composition des comités au 31/12/2022

> Comité d'Audit

Agnes Van den Berge	Président
Claude Melen*	Membre
Xavier Gellynck	Membre
Paul Thysens	Membre

* à partir du 28 avril 2022

Comme repris dans la Charte du Comité d'Audit du groupe Crelan, la moitié des membres du Comité d'Audit est indépendante au sens de l'article 7:87 du Code des Sociétés

et des Associations, la voix du président étant prépondérante en cas d'égalité. Les membres du Comité d'Audit, tant collectivement qu'individuellement, ont les connaissances et l'expérience nécessaires et disposent des pouvoirs requis par la loi dans le domaine des activités de la banque, de l'audit et de la comptabilité.

Agnes Van den Berge est licenciée en sciences économiques. Après avoir été assistante à l'Université de Gand, elle est entrée à la Banque nationale de Belgique en 1980, où elle a occupé successivement les fonctions de Head Front Office, Head Financial Markets (et conseiller du conseil d'administration) et Head Controlling.

Paul Thysens est titulaire d'un diplôme d'ingénieur nucléaire industriel et d'une maîtrise supplémentaire en gestion générale. Il a occupé diverses fonctions professionnelles au sein des départements informatiques de la Générale de Banque et de Fortis Banque, dont celle de CIO de Banca Nazionale del Lavoro (qui fait partie du groupe BNP Paribas) en Italie, avant de rejoindre Fortis Banque en Belgique, en tant que co-Head puis CIO (membre du comité de direction).

Xavier Gellynck est titulaire d'un Master en économie appliquée et en gestion d'entreprise et d'un doctorat de l'UGent. Il est professeur au département d'économie agricole de l'université de Gand. Il a également été expert pour la Commission européenne concernant la « Food Quality assurance and Certification schemes managed within the integrated supply chain » (l'assurance de qualité des denrées alimentaires et les systèmes de certification gérés dans le cadre de la chaîne d'approvisionnement intégrée).

Claude Melen est titulaire d'un Master en gestion (orientation finance) et d'une année complémentaire en analyse - contrôle - audit. Elle a commencé sa carrière professionnelle en tant que réviseur d'entreprises et, après quelques étapes intermédiaires dans divers cabinets ministériels, elle est passée à la Cour des comptes belge, successivement en tant que réviseur financier et premier réviseur (chargée du contrôle des comptes et des budgets de la Communauté française).

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

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

Le Comité d'Audit s'est réuni sept fois en 2022.

Il a, entre autres, examiné le suivi du Plan d'audit annuel 2022, l'état d'avancement des recommandations en suspens, la préparation du Plan d'audit annuel 2023, l'organisation du système de contrôle interne de la Banque et les activités de l'audit interne, de la gestion des risques, de l'inspection du réseau d'agents et de Compliance, ainsi que les activités de surveillance exercées au sein du Comité d'Audit d'Europabank.

En outre, sept réunions conjointes des Comités d'Audit et des Risques ont été organisées en 2022 avec pour objectif exclusif de suivre l'évolution du programme d'intégration et de migration d'AXA Bank Belgium.

> Comité des Risques

Eric Hermann	Président
Jan Annaert	Membre
Bernard De Meulemeester	Membre
Sarah Scaillet*	Membre

* à partir du 28 avril 2022

Le Comité des Risques s'est réuni neuf fois en 2022.

> Comité de Rémunération

Jan Annaert	Président
Benoît Bayenet*	Membre
Eric Hermann	Membre
Luc Versele	Membre

* à partir du 28 avril 2022

Le Comité des Rémunérations s'est réuni quatre fois en 2022.

> Comité de Nomination

Paul Thysens	Président
Benoît Bayenet*	Membre
Agnes Van den Berge	Membre
Luc Versele	Membre

* à partir du 28 avril 2022

Le Comité de Nominations s'est réuni six fois en 2022.

Conformément à l'article 62 § 2 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et conformément au règlement de la Banque Nationale en la matière, la Banque est tenue de rendre publiques les fonctions externes exercées hors du Groupe Crelan par ses administrateurs et dirigeants effectifs. La liste au 31 décembre 2022 est la suivante :

	Fonctions dans Crelan SA	Société dans laquelle le mandat externe est exercé	Siège social	Type d'activité	Noté	Fonctions dans cette société
Luc VERSELE	Président du Conseil d'administration et membre du Comité de Nomination et du Comité de Rémunération	Incofin CVSO	Sneeuwbeslaan 20, 2610 Wilrijk Belgique	Microfinancement	Non	Administrateur non exécutif
		Centrum voor Agrarische Boekhouding en Bedrijfsleiding (CCAB) vzw	Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles Belgique	Comptabilité & consultance	Non	Administrateur non exécutif
Benoît BAYENET	Vice-président du Conseil d'administration et membre du Comité de Nomination et du Comité de Rémunération	La Financière du Bois SA	Rue de la Plaine 11, 6900 Marche-en-Famenne Belgique	Société d'investissement	Non	Président du Conseil d'administration
		Caisse d'investissement de Wallonie SA	Avenue Maurice-Desteny 13, 4000 Liège Belgique	Société d'investissement	Non	Administrateur non exécutif
Bernard DE MEULEMEESTER	Administrateur non-exécutif et membre du Comité des Risques	Bernard De Meulemeester BV	Boerendreef 17, 2970 Schilde Belgique	Société de management et consultance	Non	Gérant
		Adviesbureau De Annes BV	Boerendreef 17, 2970 Schilde Belgique	Société immobilière	Non	Gérant
		Xerius Ondernemingsloket vzw	Brouwersvliet 4, 2000 Anvers Belgique	Guichet d'entreprise	Non	Administrateur non exécutif
		Xerius Contact vzw	Brouwersvliet 4, 2000 Anvers Belgique	Prestateur de services	Non	Administrateur non exécutif
		Xerius Sociaal Verzekeringskantoor vzw	Brouwersvliet 4, 2000 Anvers Belgique	Prestateur de services	Non	Administrateur non exécutif
		Xerius OVV	Brouwersvliet 4, 2000 Anvers Belgique	Société d'assurances mutuelles	Non	Administrateur non exécutif
		Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen (Helan)	Chaussée de Lennik 788A, 1070 Bruxelles Belgique	Entité mutualiste	Non	Administrateur non exécutif et membre du Comité d'Audit
		MLOZ Insurance vmob	Chaussée de Lennik 788A, 1070 Bruxelles Belgique	Société d'assurances	Non	Administrateur non exécutif et membre du Comité d'Audit
Xavier GELLYNCK	Administrateur non-exécutif et membre du Comité d'Audit	Thalix BV	Beekstraat 35, 9920 Lievegem Belgique	Société de management	Non	Gérant
		Bravura Global KFT	Hongrie	Bureau d'enquêtes	Non	Gérant
Eric HERMANN	Administrateur indépendant et Président du Comité des Risques	Eric Hermann Management SRL	Champ de Présenne 46, 1390 Grez-Doiceau	Société de management	Non	Gérant
		Golf et Sporting Club de Grez-Doiceau SA	Les Gottes 1, 1390 Grez-Doiceau	Club de golf	Non	Président du Conseil d'administration
Pierre LEONARD	Administrateur non-exécutif	Sowafinal SA	Avenue Maurice-Desteny 13, 4000 Liège Belgique	Société d'investissement	Non	Administrateur non-exécutif
		AWEX SA	Place Saintelette 2, 1080 Bruxelles Belgique	Société d'investissement	Non	Administrateur non-exécutif
		Le Circuit de Spa-Francorchamps SA	Route du Circuit 55, 4970 Stavelot Belgique	Exploitation du circuit de racing	Non	Administrateur non-exécutif

Claude MELEN	Administratrice non-exécutive et membre du Comité d'Audit	Ethias SA	Rue des Croisiers 24, 4000 Liège Belgique	Compagnie d'assurances	Non	Administratrice non-exécutive et membre du Comité d'Audit et du Comité des Risques
		Brussels South Charleroi Airport SA	Rue des Frères Wright 8, 6042 Charleroi Belgique	Exploitation de l'aéroport	Non	Administratrice non-exécutive et Présidente du Comité d'Audit
Marianne STREEL	Administratrice non-exécutive	Rhisnagri SA	Rue Godefroid 1A, 5000 Namur Belgique	Société de patrimoine	Non	Administratrice non-exécutive
		La Ferme du Manoir SA	Rue du Spinoy 3, 5080 Rhisnes Belgique	Société de patrimoine	Non	Administratrice non-exécutive
		Monjoie-Streel Société agricole	Rue du Spinoy 3, 5080 Rhisnes Belgique	Société agricole	Non	Gérante
		Securex Integrity, caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants asbl	Avenue de Tervuren 43, 1040 Bruxelles Belgique	Caisse d'assurances	Non	Administratrice non-exécutive
		Promo-Agri SRL	Chaussée de Namur 47, 5030 Gembloux Belgique	Société de patrimoine	Non	Administratrice déléguée
		Le Secrétariat des Assurances SC	Chaussée de Namur 47, 5030 Gembloux Belgique	Courtier en assurances	Non	Administratrice non-exécutive
		eFWA SRL	Chaussée de Namur 47, 5030 Gembloux Belgique	Services informatiques	Non	Administratrice non-exécutive
		FWA Invest SRL	Chaussée de Namur 47, 5030 Gembloux Belgique	Société d'investissement	Non	Administratrice non-exécutive
Hendrik VANDAMME	Administrateur non-exécutif	Immo-Conscience CV	Industrieweg 53, 8800 Roeselare Belgique	Société de patrimoine	Non	Administrateur non-exécutif
		Centrum voor Agrarische Boekhouding en Bedrijfsleiding (CCAB) vzw	Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles Belgique	Comptabilité & consultance	Non	Administrateur non-exécutif
		Sopabe SC	Boulevard Anspach 111 bte 10, 1000 Bruxelles Belgique	Société d'investissement	Non	Administrateur non-exécutif
Agnes VAN DEN BERGE	Administratrice indépendante	Food Tech Consult SA	Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles Belgique	Société de consultance	Non	Administratrice non-exécutive
Jean-Paul GREGOIRE	Administrateur exécutif	Centrum voor Agrarische Boekhouding en Bedrijfsleiding (CCAB) vzw	Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles Belgique	Comptabilité & consultance	Non	Administrateur non exécutif
Emmanuel VERCOUSTRE	Administrateur exécutif	AXA Banque France SA	Rue Carnot 203-205, 94138 Fontenay-sous-Bois France	Etablissement de crédit	Non	Administrateur non-exécutif et membre du Comité d'Audit

> Composition du Conseil d'Administration de la SC CrelanCo au 01/01/2022

La composition du Conseil d'Administration de la SC CrelanCo a subi les changements suivants en 2022 :

- La nomination en tant qu'administrateurs non exécutifs de Bernard De Meulemeester



Benoît Bayenet
Président



Luc Versele
Vice-Président



Bernard De Meulemeester
Administrateur non exécutif



Ann Dieleman
Administratrice non-exécutive



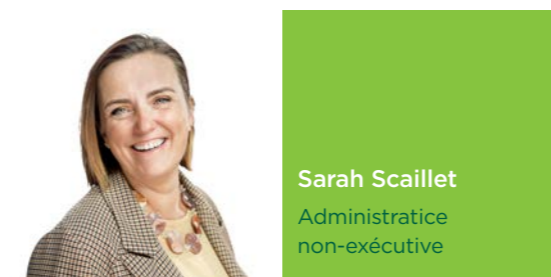
Xavier Gellynck
Administrateur non exécutif



Pierre Léonard
Administrateur non exécutif



Claude Melen
Administratrice non-exécutive



Sarah Scaillet
Administratrice non-exécutive



Marianne Streel
Administratrice non-exécutive



Hendrik Vandamme
Administrateur non exécutif

- à partir du 01/01/2022, et de Pierre Léonard, Claude Melen et Sarah Scaillet à partir du 28/04/2022 ;
- La fin du mandat du président Jean-Pierre Dubois et des administrateurs non exécutifs Robert Joly et Clair Ysebaert pour cause de limite d'âge et de l'administrateur non exécutif René Berenaerdt pour des raisons personnelles le 28/04/2022. Benoît Bayenet a succédé à Jean-Pierre Dubois en tant que président.

> Comité de Direction

Le 31 août 2022, il a été mis fin d'un commun accord au mandat de Jeroen Ghysel (CIO). Le 28 décembre 2022, Frédéric Mahieu a été formellement désigné comme son successeur.

Par conséquent, la nouvelle composition du Comité de Direction au 31 décembre 2022 est la suivante:



Philippe Voisin
CEO



Joris Cnockaert
CCO



Pieter Desmedt
CRO



Jean-Paul Grégoire
COO/CHRO



Frédéric Mahieu
CIO



Emmanuel Vercoustre
CFO

Le Comité de Direction assume la gestion opérationnelle de la SC CrelanCo, de la SA Crelan et d'AXA Bank Belgium.

Le Conseil d'Administration de la SC CrelanCo s'est réuni six fois en 2022.



AXA BANK BELGIUM

À la suite de l'acquisition d'AXA Bank Belgium par Crelan le 31 décembre 2021, il a été mis fin aux mandats de Jef Van In (président), Patrick Lemoine et Marie-Cécile Plessix en tant qu'administrateurs non exécutifs, de Michael Jonker, Patrick Keusters et Philippe Rucheton en tant qu'administrateurs indépendants et de Peter Devlies (CEO), Frank Goossens et Peter Philippaerts en tant qu'administrateurs exécutifs.

Ces mandats ont ensuite été attribués comme suit :

- Luc Versele et Jean-Pierre Dubois (président et vice-président) ;
- Alain Diéval, Xavier Gellynck, Robert Joly, Marianne Streel, Hendrik Vandamme et Clair Ysebaert (administrateurs non exécutifs) ;
- Jan Annaert, Eric Hermann, Paul Thysens

et Agnes Van den Berge (administrateurs indépendants) ;

- Philippe Voisin (CEO), Joris Cnockaert (CCO) et Jean-Paul Grégoire (COO & CHRO) en tant qu'administrateurs exécutifs).

Pieter Desmedt (CRO), Jeroen Ghysel (CIO) et Emmanuel Vercoustre (CFO) ont conservé leur mandat d'administrateur exécutif.

Depuis le 1er janvier 2022, la gouvernance du Conseil d'Administration, de ses Comités spécialisés et du Comité de Direction d'AXA Bank Belgium est calquée sur celle de Crelan. Les modifications de la composition de ces organes de gouvernance au cours de l'année 2022, décrites sous la rubrique Crelan SA, s'appliquent donc également à AXA Bank Belgium SA.

europabank

EUROPABANK

La composition du conseil d'administration d'Europabank a évolué comme suit en 2022 :

- En raison du départ à la retraite de Rudi Vanlangendyck, son mandat d'administrateur exécutif, président du comité de direction, a pris fin le 19/04/2022. Paul Malfeyt a succédé à Rudi Vanlangendyck ;
- La fin du mandat d'administrateur indépendant de Jan Annaert le 19/04/2022. Il a été remplacé à partir de cette date par Sophie Hozeé ;
- La fin du mandat de Cédric Ryckaert en

tant qu'administrateur exécutif (CFO) le 07/12/2022.

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

* au 31 décembre 2022 seulement trois membres vu la position vacante du CFO

> Composition du Conseil d'Administration d'Europabank au 31 décembre 2022:

Joris Cnockaert	Président
Gérald Bogaert	Membre du Comité de Direction
Marc Claus	Membre du Comité de Direction
Xavier Gellynck	Administrateur
Jean-Paul Grégoire	Administrateur
Sophie Hozeé	Administrateur indépendant
Paul Malfeyt	Président du Comité de Direction
Agnes Van den Berge	Administrateur indépendant
Luc Versele	Administrateur
Clair Ysebaert	Administrateur

Le Conseil d'Administration s'est réuni six fois en 2022.

Les Comités d'Audit et de Rémunération fonctionnent sous l'autorité du Conseil d'Administration.

> Composition du Comité de Direction d'Europabank au 31 décembre 2022*:

Paul Malfeyt	Président
Gérald Bogaert	Membre
Marc Claus	Membre

* au 31 décembre 2022 la position de CFO était vacante

Rapport du commissaire

L'Assemblée Générale Statutaire de Crelan SA du 25 juin 2020 a décidé de reconduire la société de réviseurs d'entreprises EY en tant que commissaire aux comptes pour une période de 3 ans, jusqu'à l'Assemblée générale d'avril 2023. EY est représentée par Jean-François Hubin.

En vue de travailler avec un seul commissaire pour toutes les entités du Groupe Crelan, le mandat de PwC Reviseurs d'Entreprises, représenté par Ludovic Joos, a été révoqué lors de l'assemblée générale d'AXA Bank Belgium du 28 avril 2022. Dans le même temps, la société de réviseurs d'entreprises EY, représenté par Jean-François Hubin, a été nommé en tant que commissaire jusqu'à l'assemblée générale d'avril 2023.

EY contrôle donc les comptes consolidés du Groupe Crelan.

Modifications statutaires

Aucune modification n'a été apportée aux statuts de Crelan SA, CrelanCo SC, AXA Bank Belgium SA et Europabank SA en 2022.

Bonne gouvernance

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

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

La Banque a transmis les rapports susmentionnés, en janvier 2023, à la Banque Nationale de Belgique après que les Conseils d'Administration les ont approuvés.

Selon la Circulaire BNB_2018_28/Orientations de l'ABE du 26 septembre 2017 sur la gouvernance (EBA/GL/2017), le mémorandum de bonne gouvernance doit être évalué annuellement pour sa conformité et doit être adapté en cas de changements significatifs affectant la structure politique et l'organisation de l'institution financière. Ce mémorandum sera mis à jour au cours du premier trimestre de 2023.

Politique de rémunération

Le Conseil d'Administration a délégué un certain nombre de membres au sein du Comité des Rémunérations afin de faire des recommandations au Conseil d'Administration en matière de rémunérations. Comme mentionné ci-dessus, le Comité de Rémunération est présidé par un administrateur indépendant au sens de l'article 3, 83° de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés cotées en bourse.

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

Les propositions du Comité de Rémunération comprennent la rémunération des administrateurs exécutifs et non exécutifs de la banque et de ses filiales, ainsi que la rémunération des personnes chargées des fonctions de contrôle indépendantes et de ce que l'on appelle les « Identified Staff », sans préjudice des compétences de l'Assemblée Générale.

Le Comité de Rémunération émet un jugement fiable et indépendant sur la politique de rémunération, sur les pratiques de rémunération et sur les incitants y afférant, en tenant compte du contrôle des risques, des besoins en fonds propres nets et de la position de liquidité. Il opère ainsi:

- en conseillant le Conseil d'Administration quant à la politique de rémunération, en particulier pour les collaborateurs dont le travail a un impact important sur le profil de risque de l'institution, et veiller à ce que la politique de rémunération soit neutre du point de vue du sexe et favorise l'égalité de traitement des collaborateurs des différents sexes ;
- en avisant le Conseil d'Administration concernant la sélection des fonctions désignées Identified Staff ;
- en préparant les décisions du Conseil d'Administration sur les rémunérations, en tenant compte des intérêts à long terme des actionnaires, investisseurs et autres parties

- ayant un intérêt, ainsi que de l'intérêt général ;
- en contrôlant la rémunération des responsables des fonctions de contrôle indépendantes ;
- en surveillant toutes les réglementations importantes relatives aux indemnités de rétrocession, bonus de départ et de bienvenue.

La politique de rémunération a été approuvée par le Conseil d'Administration, sur avis du Comité de Rémunération.

Afin de favoriser des pratiques et politiques de rémunération saines, le Comité des Risques, sans préjudice des tâches du Comité de Rémunération, examine si les incitants prévus par le système de rémunération tiennent compte de manière appropriée de la maîtrise des risques, des besoins en fonds propres et de la position de liquidité de l'établissement, ainsi que de la probabilité et de l'échelonnement dans le temps des bénéfices. Le Comité des Risques fournit également son input pour l'identification de l'Identified Staff.

La fonction de compliance analyse la manière dont la politique de rémunération influence le respect par l'établissement de la réglementation, des règlements, des politiques internes et de la culture de risque, et signale les risques et les problèmes de non-conformité au Conseil d'Administration.

La fonction de compliance fournit des informations utiles, conformément à son rôle, pour la définition des bonus pools, des critères de performance et l'octroi des rémunérations, lorsqu'elle est préoccupée par l'incidence de l'activité réalisée sur le comportement du personnel et les risques de cette activité. La fonction de compliance fournit également son input pour l'identification de l'Identified Staff.

Compte tenu de l'article 67 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et du Règlement délégué (UE) No 604/2014 de la Commission du 4 mars 2014, le Conseil d'Administration a défini le périmètre de l'Identified Staff comme suit:

- Catégorie 1 : Les membres du Conseil d'administration ;
- Catégorie 2 : Les membres du Higher Management ;

- Catégorie 3 : Les membres du personnel dont la position implique une prise de risque déterminée conformément au Règlement délégué et aux autres règlements ;
- Catégorie 4 : Les fonctions de contrôle responsables des fonctions de contrôle opérationnelles indépendantes ;
- Catégorie 5 : Les membres du personnel déterminés conformément au Règlement délégué, dont la rémunération totale les place au même niveau de rémunération que le Senior Management et les personnes occupant un poste impliquant une prise de risque.

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

La composante fixe est suffisamment structurée pour récompenser les membres du personnel identifiés pour leur travail, leur ancienneté, leur expertise et leur expérience professionnelle et représente une garantie contre la volatilité de la rémunération variable et, plus particulièrement, contre la probabilité de non-paiement d'une rémunération variable.

> Rémunération fixe

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

Les décisions relatives à l'évolution de la rémunération fixe du personnel identifié sont fondées sur les examens des performances (évaluations) et sur le positionnement par rapport à une référence externe. Les augmentations individuelles sont accordées sur la base des principes suivants :

- traitement équitable ;
- règles strictes de délégation ;
- un double contrôle systématique par la hiérarchie et le département des RH.

Chaque année, Crelan et AXA Banque déterminent le budget disponible pour l'évolution de la rémunération fixe, les résultats des deux entités (par rapport aux objectifs fixés) étant le facteur déterminant. Si les résultats sont négatifs ou nettement inférieurs aux objectifs, l'évolution de la rémunération fixe peut être limitée aux augmentations réglementaires, légales ou contractuelles.

> Rémunération variable

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

Au sein de la banque, les prestations de l'équipe au sein de laquelle opère le membre de l'Identified Staff, ainsi que ses prestations individuelles sont évaluées sur base d'une évaluation individuelle annuelle obligatoire par le supérieur hiérarchique au moins sur la base des éléments suivants :

- réalisations qualitatives par rapport aux objectifs établis ;
- comportement professionnel par rapport aux valeurs, exigences de conformité et procédures applicables à la Banque, et alignées sur les valeurs du Groupe Crelan ;
- contribution à la gestion des risques, y compris le risque opérationnel ;
- le cas échéant, le comportement 'dirigeant' de la personne.

Le Conseil d'Administration effectuera, après l'avis du Comité de Rémunération, pour tous les membres de l'Identified Staff une évaluation supplémentaire en tenant compte:

- de la contribution au cadre de surveillance permanent de la banque ;
- de l'implication dans les risques matériels et les décisions qui y sont liées ;
- le cas échéant, des incidents ayant eu lieu dans le courant de l'année, et des mesures correctrices prises par l'individu ou en tant que manager.

Cette évaluation peut engendrer un impact sur la rémunération variable.

La rémunération variable pour chaque Identified Staff est limitée au montant le plus élevé des deux montants suivants :

- Un montant égal à la rémunération fixe, sans que ce montant ne puisse excéder celui de la rémunération fixe et avec un maximum de 50.000 EUR ;
- 50 % de la rémunération fixe.

Cette limitation du rapport entre la rémunération fixe et la rémunération variable s'applique également à la rémunération variable attribuée pour le dépassement des objectifs ("above target").

Conformément à la Loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse, la rémunération variable de l'Identified Staff comprend une part non reportée et une part reportée (deferral) de minimum 40% (allant jusqu'à 60% pour les rémunérations variables les plus élevées).

Le cas échéant, le schéma "deferral" se déroule comme suit :

- L'acquisition des rémunérations variables reportées pour les membres du Comité de Direction et, si ceux-ci ne font pas partie du Comité de Direction, le Senior Management est étalé sur 5 ans, 1/5ème de la part reportée de la rémunération étant acquis annuellement ;
- Pour les autres membres de l'Identified Staff, l'acquisition des rémunérations variables reportées est étalée sur 4 ans, un quart de la part reportée de la rémunération étant acquis annuellement.

Au moins 50% de la rémunération variable, y compris sa part reportée, est composée d'un équilibre approprié entre :

- des instruments financiers liés aux actions, ou des instruments équivalents ('non-cash instruments') ;
- et éventuellement, si nécessaire, d'autres instruments de capitaux prévus par la Loi.

Ces instruments sont soumis à une politique de détention appropriée, par laquelle le titulaire des instruments est obligé d'en conserver la propriété, destinée à aligner les incitants sur les intérêts à long terme de Crelan et AXA Banque.

Toutes les rémunérations variables font l'objet d'une réduction (**malus**) ou d'une récupération

(**clawback**) pouvant aller jusqu'à concurrence de 100 % par entité concernée de la banque, pendant la période maximale de report.

Après avis du Comité de Rémunération, le Conseil d'Administration décidera de réduire (malus) ou de récupérer (clawback) les parts au cas où la banque ou l'entité concernée produit un rendement financier réduit ou négatif, ou en cas de découverte de l'une des circonstances suivantes :

- le non-respect par l'Identified Staff des normes applicables en matière d'expertise et d'intégrité professionnelle ;
- la participation de l'Identified Staff à un mécanisme particulier ayant pour but ou pour effet de favoriser la fraude fiscale par des tiers ;
- toute circonstance impliquant que le paiement de la rémunération variable porte atteinte à la politique de rémunération saine de la Banque ou à la stratégie de gestion des risques ou à son profil de risque faible ou moyen.

La rémunération des membres du Comité de Direction est composée d'une rémunération de base fixe et d'une composante variable. Pour la composante variable, le Conseil d'Administration, sur proposition du Comité de Rémunération, propose annuellement un montant basé sur des critères quantitatifs et qualitatifs. Cette composante variable ne peut dépasser 30 % de la rémunération fixe de base, sauf exception spécifique accordée par le Conseil d'Administration sur proposition du Comité de Rémunération.

Les indemnités de licenciement sont calculées sur la base de la rémunération de base, à l'exclusion de la composante variable, et sont limitées à un maximum de 9 mois de rémunération. En cas d'acquisition ou de fusion, cette indemnité peut être augmentée de 3 mois. Si l'indemnité de départ est supérieure à 12 mois ou supérieure à 18 mois sur avis motivé du Comité de Rémunération, l'Assemblée Générale doit donner son accord préalable. Néanmoins, sur avis motivé du Comité de Rémunération, une clause de non-concurrence peut être négociée, pour laquelle, dans ce cas précis, une indemnité pouvant aller jusqu'à 6 mois peut être accordée en compensation d'une éventuelle perte de revenus.

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

La banque a payé les rémunérations suivantes en 2022 :

Total des rémunérations (mio EUR)	Rémunération fixe	Rémunération variable
Administrateurs du Groupe Crelan	5,05	0,55

> Rémunération totale de l'Identified Staff sur l'exercice 2022 (hors la rémunération des administrateurs non exécutifs)

Les informations quantitatives ci-dessous concernent la rémunération accordée pour l'année 2022 au Identified Staff de Crelan et d'AXA Banque au sens de la directive CRD IV et de la loi bancaire belge, mais ne reflètent pas la rémunération accordée à d'autres travailleurs.

POPULATION	Rémunération fixe	Rémunération variable	Prime d'entrée en service	Indemnité de licenciement		
				Payée	Attribuée	
Administrateurs exécutifs	€ 3.010.937	€ 417.100	€ -	€ 69.307,2	€ 173.268	Montant (EUR)
	6	6	0	1	1	# collaborateurs concernés
Higher management (hors administrateurs exécutifs)	€ 683.190	€ 122.089	€ -	€ -	€ -	Montant (EUR)
	3	3	0	0	0	# collaborateurs concernés
Autre Identified Staff	€ 1.555.931	€ 152.550	€ -	€ -	€ -	Montant (EUR)
	8	8	0	0	0	# collaborateurs concernés
Total	€ 5.250.058	€ 691.739	€ -	€ 69.307,2	€ 173.268	Montant (EUR)
	17	17	0	1	1	# collaborateurs concernés

Population	Type de rémunération variable (attribuée)				rémunération différée en cours	Rémunération reportée	Payée	Récupérée
		Cash	Actions	Instruments financiers similaires aux actions				
Executive Board Members	€ 230.960	N/A	N/A	€ 186.140	€ 281.738	€ 148.912	€ 242.893	€ -
Higher management (beyond executive directors)	€ 122.089	N/A	N/A	€ -	€ -	€ -		€ -
Other Identified Staff	€ 152.550	N/A	N/A	€ -	€ -	€ -		€ -
Total	€ 505.598	€ -	€ -	€ 186.140	€ 281.738	€ 148.912	€ 242.893	€ -

Évaluation de la gouvernance

Dans le cadre des obligations en matière de gouvernance pour les institutions financières, y compris les exigences « fit & proper » pour les administrateurs, le Comité de Nomination a, au cours du premier trimestre de 2022, conformément à l'article 31 §2 de la Loi du 25 avril 2014 relative au statut et à la surveillance des établissements de crédit, évalué la structure, la taille, la composition et les prestations du Conseil d'Administration et de ses comités.

Pour cet exercice d'évaluation, la banque a fait appel à l'expertise indépendante de Deloitte. L'enquête était basée sur des questionnaires écrits et des entretiens individuels et visait à :

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

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



Des webinaires et des réunions en direct font partie du plan de communication pour informer les collaborateurs sur le cadre stratégique et le fonctionnement général de la banque.

Crelan, une banque en évolution

Initiatives envers les clients

« ENSEMBLE POUR UNE AUTRE BANQUE »

Les trois marques du Groupe Crelan : Crelan, AXA Banque et Europabank ont toutes en commun de vouloir être proches du client, ce qui s'est à nouveau exprimé en 2022 de différentes manières.

En janvier 2022, le Groupe bancaire a élargi son offre d'investissement avec le lancement d'Econopolis Climate Fund, un investissement durable géré par notre partenaire Econopolis Wealth Management. Ce fonds, qui investit dans une quarantaine d'actions d'entreprises œuvrant pour un monde neutre sur le plan climatique, offre aux investisseurs une nouvelle possibilité de diversifier leur portefeuille durable.

En avril 2022, Crelan a lancé pour la troisième fois un concours photo pour les actionnaires coopérateurs de CrelanCo. Un jury a sélectionné 12 images, parmi les images présentées, pour illustrer le calendrier Crelan 2023. Début décembre, la banque a invité les gagnants à une réception conviviale et festive. Les gagnants des deux éditions précédentes étaient également présents cette fois-ci, car ils n'avaient pu recevoir que des félicitations électroniques en raison des restrictions liées au COVID-19.

Début mai 2022, les actionnaires coopérateurs de CrelanCo ont reçu un dividende de 3 % pour l'exercice 2021, une belle reconnaissance pour leur engagement envers le Groupe Crelan.

En juin, l'association consommateurs Testachats a attribué à Crelan le label "Meilleur du test" pour son crédit nouvelle voiture. En d'autres termes, le taux en ligne du crédit auto Crelan a obtenu le score le plus avantageux en moyenne sur les 12 mois précédant le test. Une bonne nouvelle pour les clients qui se sont adressés à leur agent Crelan pour financer la voiture de leurs rêves.

En août 2022, Crelan et AXA Banque ont décidé de soutenir les exploitants agricoles et horticoles qui ont subi des dommages en raison de la sécheresse prolongée. Les deux banques leur ont offert la possibilité de suspendre le remboursement du capital de leur crédit pendant un an. Cet engagement et le parrainage de diverses foires agricoles telles que Agriflanders et la Foire de Libramont au cours de l'année soulignent l'engagement du Groupe Crelan auprès des agriculteurs et horticulteurs belges.

Bien entendu, Crelan, AXA Banque et Europabank ont également participé aux mesures de soutien en matière d'énergie que le gouvernement et le secteur bancaire ont élaboré globalement pour les familles qui se sont retrouvées temporairement en difficulté en raison de l'augmentation des factures d'énergie. Mais Crelan et AXA Banque sont également allées plus loin pour leurs clients professionnels. Fin septembre 2022, les deux banques ont annoncé que les clients professionnels, dont la trésorerie était sous pression en raison de la hausse des prix de l'énergie,





pouvaient bénéficier d'un prêt énergétique spécialement conçu à cet effet, à des conditions fortement réduites.

À partir du mois de septembre 2022, les clients d'AXA Bank Belgium intéressés par les actions coopératives de CrelanCo, pour autant qu'ils présentent le profil d'investissement adéquat, pouvaient également investir effectivement par l'intermédiaire de leur agence AXA Banque. De cette manière, les clients d'AXA Banque peuvent désormais s'engager financièrement pour l'avenir de la banque et faire partie de la communauté des actionnaires coopérateurs.

Toujours en septembre 2022, la banque a lancé pour la quatrième fois un programme d'achat groupé d'énergie pour les actionnaires coopérateurs de CrelanCo.

Le mardi 13 octobre 2022, plus de 12.000 investisseurs intéressés ont assisté au webinar organisé par Crelan et AXA Banque sur l'impact des tensions géopolitiques et de la crise énergétique sur l'économie et le contexte d'investissement. Notre économiste en chef Bart Abeloo a partagé ses idées avec les téléspectateurs néerlandophones, la rédactrice en chef de Belang van Limburg Indra Dewitte et le professeur Jonathan Holslag. Pour les

francophones, il s'agit de Christophe Deborsu, journaliste et présentateur de l'émission d'actualité « C'est pas tous les jours dimanche » sur RTL TVI et de l'économiste Étienne de Callatay.

Toujours pendant l'automne de 2022, les agents de Crelan et d'AXA Banque ont accueilli les cabinets comptables intéressés lors de réunions d'experts-comptables spécialement organisées dans tout le pays pour leur faire découvrir nos offres bancaires.

Pour l'ensemble de l'année 2022, 41 actionnaires coopérateurs ont pu à nouveau soutenir un projet qui leur tient à cœur grâce à une contribution financière de plus de 70 000 euros accordée par la Crelan Foundation.

Enfin, pour que les épargnants puissent entamer l'année 2023 en beauté, Crelan et AXA Banque ont annoncé le 22 décembre 2022 que le taux d'intérêt sur les comptes d'épargne serait augmenté à partir du 16 janvier 2023. Cette première hausse des taux d'intérêt après une très longue période fait suite à l'augmentation des taux par la BCE.

UNE OFFRE DE PRODUITS ÉLARGIE GRÂCE À LA COLLABORATION AU SEIN DU GROUPE ET À DES PARTENARIATS

Partager les connaissances et le savoir-faire et collaborer de la meilleure façon possible au sein du Groupe faisaient partie des principaux objectifs de l'acquisition d'AXA Bank Belgium. En effet, cela permettra de proposer aux clients une offre plus complète, de mieux les servir, plus rapidement et plus efficacement.

Crelan Groupe y a déjà travaillé tout au long de l'année 2022.

> Collaboration avec Europabank

Nous appliquons les connaissances spécifiques qu'Europabank a acquises dans le traitement des transactions par carte et en tant que fournisseur de services financiers de renting et de leasing à l'ensemble du Groupe.

Les agences Crelan peuvent ainsi proposer à leurs clients professionnels les solutions de paiement d'Europabank via des terminaux ou en ligne. Elles mettent ces clients en contact avec une agence Europabank connectée à cet effet.

Les agences Crelan et Europabank peuvent également s'adresser mutuellement des clients pour le leasing et les crédits logement s'il apparaît que l'offre du partenaire correspond mieux aux besoins et au profil du client. Dans ce domaine, Eb-lease a encore élargi sa gamme de formules de renting pour y inclure des voitures d'occasion, des camionnettes, des camions, des véhicules agricoles et des équipements commerciaux tels que des excavatrices et des chargeuses sur pneus.

Europabank a organisé plusieurs sessions de présentation pour les agents d'AXA Banque en 2022 afin de leur présenter également ces propositions de coopération. Les agences Europabank et AXA Banque peuvent désormais travailler main dans la main et de la même manière.

> Collaboration avec des partenaires

Afin d'offrir à leurs clients cibles - familles privées, indépendants, professions libérales, PME et agriculteurs et horticulteurs - une gamme complète de services financiers, Crelan et AXA Banque collaborent avec un certain nombre de partenaires privilégiés, tous ayant une solide réputation dans leur domaine.

L'offre des banques, à savoir les comptes courants, comptes d'épargne, bons de caisse, comptes à terme et de facilités de crédit sera ainsi élargie aux produits d'investissement et aux formules d'assurance.

> Partenariats pour les assurances vie et non-vie

Depuis octobre 2018, les agents Crelan sont en mesure de proposer à leurs clients la large et qualitative gamme d'assurances vie d'Allianz. Pour cela, la banque et Allianz ont conclu un accord de collaboration qui a également été mis en place pour les agents d'AXA Banque en 2022.

AXA Bank Belgium faisait partie du Groupe AXA jusqu'au 31 décembre 2021. Historiquement, les agents d'AXA Banque travaillaient donc déjà depuis un certain temps avec l'assureur **AXA Belgium** pour l'offre d'**assurance non-vie**. Depuis janvier 2021, les agents Crelan peuvent également utiliser ce package très complet et performant. En effet, cette coopération faisait partie de l'accord global entre le Groupe AXA et le Groupe Crelan concernant la reprise d'AXA Banque.

> Partenariats pour les placements bancaires

Crelan travaille en étroite collaboration avec **Econopolis Wealth Management**, la société de gestion de Geert Noels, depuis plus de dix ans. Cette collaboration comprend à la fois les compartiments de la SICAV Crelan Fund, dont Econopolis Wealth Management gère le portefeuille d'investissement, et les compartiments de la SICAV de droit luxembourgeois Econopolis Funds.

Crelan a également poursuivi son étroite collaboration avec **Amundi**. La banque commercialise une vaste sélection de fonds d'Amundi et de ses filiales. Amundi gère également le portefeuille d'investissement de la sicav Crelan Invest avec trois fonds profilés - Conservative, Balanced et Dynamic - qui investissent dans une large gamme d'actifs diversifiés, chacun répondant à un profil d'investisseur particulier avec son approche spécifique du risque. Ils adhèrent également à une approche durable et éthique.

Le gestionnaire d'actifs **AXA IM (AXA Investment Managers)** proposait depuis un certain temps des fonds pour l'offre de produits des agents d'AXA Banque. Depuis mai 2022, cette offre est également ouverte aux agents Crelan, tout comme les offres d'Econopolis Wealth Management et d'Amundi ont été ouvertes aux agents d'AXA Banque, élargissant ainsi l'offre pour les clients des deux banques.

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

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

DE L'ATTENTION POUR LES PLACEMENTS DURABLES

> Label de durabilité

Pour les consommateurs, la durabilité est de plus en plus importante, y compris pour les produits dans lesquels ils investissent.

Le terme « durabilité » pouvant souvent être interprété de différentes manières, la fédération du secteur financier, **Febelfin**, a élaboré une **norme de qualité** pour les produits financiers durables.

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

En tant que banques coopératives belges, Crelan et AXA Bank Belgium ont également le souci de la durabilité et souhaitent répondre à la demande croissante des clients pour des investissements socialement responsables. Ainsi, 19 fonds chez Crelan et 22 fonds chez AXA Bank Belgium ont reçu ce label de durabilité.

> SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

Toujours dans le cadre des investissements durables, Crelan souhaite à terme composer sa gamme de fonds de manière à ce que la majorité des fonds soient conformes aux articles 8 et 9 du règlement SFDR.

Les règles du SFDR sont conformes à la réglementation environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) issue du Plan d'action



pour le financement durable publié par la Commission européenne en 2018.

Elles visent à créer plus de transparence sur l'aspect de la durabilité et à fournir une protection adéquate aux investisseurs à cet égard. Ces règles s'appliquent à partir du 10 mars 2021 et imposent aux institutions financières, aux acteurs du marché et aux conseillers l'obligation de publier sur leurs sites internet des informations prédéfinies sur l'aspect durable de leurs investissements et de leurs politiques.

Selon l'article 6 du règlement SFDR, le prospectus dit OPCVM doit expliquer, au niveau du produit, comment l'acteur financier intègre les risques de durabilité dans ses décisions d'investissement et comment il évalue l'impact probable des risques de durabilité sur la performance du produit financier. Ces informations doivent être mises à la disposition de l'investisseur à un stade précontractuel. Même si, selon le participant financier, aucun risque de durabilité ne s'applique, il doit l'expliquer brièvement.

Les articles 8 et 9 traitent spécifiquement des produits financiers qui favorisent la protection de l'environnement ou de la société ou qui visent un investissement durable. Dans le cas de l'article 9, l'impact doit également pouvoir être mesuré. Pour les fonds qui relèvent de ces articles, les documents précontractuels et les rapports périodiques doivent fournir des informations supplémentaires à l'investisseur. Il est donc clair que ces produits offrent la meilleure garantie à l'investisseur durable et c'est sur ces

produits que Crelan veut concentrer son offre d'investissement.

Actuellement, 75 % de la gamme de fonds de Crelan se compose déjà de fonds répondant aux exigences de l'article 8 ou de l'article 9 de la réglementation SFDR.

De plus amples informations sur la manière dont les banques du groupe Crelan travaillent à une offre d'investissement durable sont disponibles dans le rapport sur le développement durable publié séparément. Ce rapport est accessible sur les sites suivants : www.crelan.be, www.axabank.be et www.europabank.be.

UN RÉSEAU D'AGENCES PROFESSIONNELLES AU SERVICE DU CLIENT

Au 31 décembre 2022, Crelan comptait 453 agences réparties sur l'ensemble du territoire belge, soit une diminution de 14 agences en 2022. Fin 2022, AXA Banque comptait 333 agences, soit 34 moins qu'en 2021.

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

À l'exception de l'agence du siège social à Bruxelles, tous les points de vente de et d'AXA Bank Belgium SA sont gérés par des agents indépendants qui connaissent bien le marché local et sont proches du client.

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

DES CENTRES DE COMPÉTENCES POUR LE CONSEIL AUX ENTREPRENEURS

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

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



Ils coopèrent également avec les agences de leur voisinage ne disposant pas de ces connaissances. Dans ce cas, par exemple, les clients professionnels peuvent continuer à compter sur leur agence de confiance pour les services de base, tandis qu'ils peuvent se tourner vers le centre de compétences pour des conseils spécialisés. En fonction des besoins du client, l'agence prendra contact avec le centre de compétences le plus proche. En 2022 la même approche a commencé à être déployée dans le réseau d'AXA Banque.

Le modèle commercial des agents indépendants proches du client offre encore une marge de croissance considérable, également dans le segment de la clientèle professionnelle.

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

ÉLARGISSEMENT DE L'OFFRE NUMÉRIQUE

En 2022, Crelan a continué à investir dans l'expansion de ses services numériques et dans le « open banking » :

> Aperçu Placements dans Crelan Mobile:

Désormais, les clients trouveront également un aperçu de leurs placements dans Crelan Mobile. Les possibilités suivantes sont proposées :

- un aperçu de tous les placements, y compris ceux dont le client est représentant légal ou le mandataire. Il est également possible d'imprimer cet aperçu ;
- un aperçu de tous les comptes-titres actifs,



- y compris les comptes-titres vides ;
- une indication de la devise dans laquelle l'investissement est effectué.

> Attestation d'identification du compte bancaire

Désormais, le client peut imprimer lui-même son attestation d'identification de compte bancaire, sans devoir la demander via son agence. Le client peut cliquer sur « confirmation d'identité bancaire » dans le menu sous le compte en question.

> Export des relevés de dépenses par carte de crédit dans Excel

Pour les utilisateurs de myCrelan (Pro), il est désormais possible d'exporter les dépenses effectuées via la carte de crédit Visa dans un fichier Excel ou PDF afin de les charger dans leur logiciel de comptabilité, par exemple.

Les clients peuvent également trouver rapidement des informations concernant la demande de versement des montants crédités sur les cartes de crédit vers le compte du client.

> Changement du numéro de Cardstop

Le numéro de Cardstop a changé depuis janvier 2022 les clients en ont été informés au moyen d'une nouvelle bannière reprenant le nouveau numéro.

> Optimisation des données clients (AML)

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML – anti money laundering), les banques doivent tenir à jour les données de leurs clients et leur demander régulièrement des données supplémentaires. Le questionnaire AML de Crelan a été complété avec des questions supplémentaires à propos de la FATCA, du CRS... et le workflow a été optimisé. Les clients peuvent consulter et modifier leurs données antérieures et dans le cas échéant ils reçoivent des questions supplémentaires à remplir. Le questionnaire est disponible dans myCrelan ainsi que dans Crelan mobile.

Initiatives envers le personnel

Au 31 décembre 2022, le Groupe Crelan compte 1.793 membres du personnel, dont 717 travaillent pour Crelan, 361 pour Europabank et 715 pour AXA Bank Belgium.

À côté de ce personnel salarié réparti dans les différentes entités du Groupe, 1.482 collaborateurs travaillent dans le réseau d'agents de Crelan et 1.331 dans celui d'AXA Bank Belgium avec le statut d'agent délégué ou d'employé salarié d'un agent délégué. En conséquence, le nombre total de collaborateurs pour le Groupe Crelan s'élève à 4.606.

De plus amples informations sur la composition et la diversité de l'effectif du personnel de Crelan figurent dans le rapport de développement durable de la banque.

RECRUTEMENT & MOBILITÉ INTERNE

En 2022, des efforts notables ont été consentis dans le domaine du recrutement. Depuis la reprise d'AXA Banque par Crelan, les postes vacants des deux banques ont été ouverts en commun et ont fait l'objet d'une promotion en interne. Parallèlement, en raison des nombreux projets au sein de la banque, ainsi que des départs à la retraite et des départs spontanés, la banque était à la recherche d'un grand nombre de nouveaux collaborateurs.

Au total, 111 postes ont été pourvus en 2022, dont 46 pour AXA Banque.

Plus de 40 % de ces postes vacants ont été pourvus grâce à la mobilité interne : des collaborateurs de la banque ont choisi de relever un nouveau défi et développent ainsi de nouvelles compétences, diversifient leur carrière et, en fin de compte, contribuent activement à leur propre capacité à l'emploi de manière durable.

La banque a également attiré 62 nouveaux collaborateurs qui ont commencé à travailler dans les différents domaines d'activité de la banque. En collaboration avec les responsables, de nombreux efforts sont déployés par le biais de séances d'information, de mentorat, de plans de formation et de moments d'accueil pour faire en sorte que ces nouveaux collègues s'intègrent rapidement.

DIVERSITÉ

Dans sa politique de ressources humaines et de recrutement, le groupe Crelan s'efforce également de refléter l'ensemble de la société et valorise donc la diversité. Chez Crelan, 52,2 % des collaborateurs sont des hommes et 47,8 % des femmes ; chez AXA Banque, ce rapport est inversé : 45,6 % d'hommes et 54,4 % de femmes.

Chez Crelan, 9,3 % des collaborateurs font partie de la tranche d'âge des 20-35 ans, 52,6 % de celle des 35-55 ans et 38,1 % de celle des 55 ans et plus. Chez AXA Banque, ces pourcentages sont respectivement de 12,2 %, 46,7 % et 41,1 %.



«Avec l'intégration d'AXA Bank Belgium dans le Groupe Crelan, de nombreux collègues formidables nous ont rejoint. En 2022, nous avons appris à mieux nous connaître et à nous apprécier.»

Magdalena Zdanowicz,
Customer Support Advisor

En termes de niveau de formation, chez Crelan, 23,7 % des collaborateurs sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire, 36,8 % sont diplômés de l'enseignement supérieur non universitaire et 39,5 % sont diplômés de l'enseignement universitaire. Chez AXA Banque, ces chiffres sont respectivement de 21 %, 41,5 % et 37,5 %.

Chez Crelan, 12 nationalités sont représentées, chez AXA Banque, elles sont au nombre de 10.

TOP EMPLOYER : SEPT FOIS D’AFFILIÉE

En 2022, Crelan a de nouveau été reconnue comme Top Employer en Belgique.

L'organisation internationale Top Employer Institute a décerné ce label à Crelan après un examen approfondi de sa stratégie en matière de ressources humaines au sens le plus large du terme.

Par exemple, la façon dont Crelan accueille et intègre de nouveaux collaborateurs, ainsi que l'accompagnement de carrière, l'apprentissage et le développement, les performances, le salaire et les avantages sociaux, le bien-être et la santé, le lieu de travail numérique et physique, le restaurant d'entreprise, la politique de mobilité, ... sont examinés en profondeur.



D'autre part, la manière dont Crelan communique à ses collaborateurs à propos des valeurs de l'entreprise, de la durabilité et de la responsabilité sociale de l'entreprise, du changement, ... est également prise en compte. Crelan a enregistré de grands progrès en tant qu'employeur en 2022, surtout dans ces derniers domaines, grâce à de nombreuses initiatives.

Chaque année, la barre pour recevoir et conserver ce label est placée un peu plus haut : la mesure dans laquelle Crelan poursuit son développement en tant qu'employeur et suit les dernières tendances et connaissances dans le domaine du travail dans ses politiques sont des éléments primordiaux.

Crelan est particulièrement fière d'avoir pu obtenir à nouveau cette reconnaissance, après un examen aussi approfondi.

ENSEMBLE DANS UNE ORGANISATION UNIFIÉE

Pour réussir le projet d'intégration avec AXA Banque, Crelan a choisi, entre autres, d'évoluer vers une structure organisationnelle unifiée avec une équipe de direction unifiée dès 2022. De cette manière, toutes les équipes, composées de collègues de Crelan et d'AXA Banque, seront déjà en mesure, grâce à une collaboration intensive et à un partage des connaissances entre les deux banques, de se consacrer pleinement à la préparation optimale de ce projet ambitieux.

Parallèlement, de nombreuses initiatives ont été prises pour stimuler l'esprit d'équipe et pour que les collaborateurs des deux banques apprennent à se connaître, telles que des réunions d'équipe, des speed dates, des moments de réseautage, des sorties en famille, ...

Bien entendu, la communication était également essentielle pour tenir les collaborateurs informés de l'avancement du projet d'intégration.

Enfin, en 2022, Crelan a également mis en place la *Pulse Survey*. De courtes enquêtes périodiques auprès de l'ensemble des collaborateurs permettent à la banque de savoir comment cela se passe sur le terrain :

comment vont les travailleurs, comment vivent-ils leur contexte de travail au quotidien et de quoi ont-ils besoin pour continuer à donner le meilleur d'eux-mêmes ? De cette manière, les collaborateurs sont véritablement entendus sur les aspects qui les concernent. Et c'est bénéfique à la fois pour les travailleurs et pour l'employeur, surtout en cette période de changement intense

Début 2022, Mindlab a été lancé pour tous les travailleurs de la banque. Il s'agit d'une plateforme en ligne axée sur le bien-être mental, composée de différents modules (tels que Mieux dormir, Gérer le stress ou Mindfulness et méditation) qui permettent au personnel de travailler à l'amélioration de leur résilience mentale à leur propre rythme, quand et où cela leur convient. Plus de 150 modules ont déjà été suivis et, compte tenu du taux de satisfaction élevé, il a été décidé de continuer à proposer Mindlab à tout le personnel en 2023 également.

PROGRESSER ENSEMBLE DANS L'APPRENTISSAGE ET LE DÉVELOPPEMENT

L'année 2022 a été plus que jamais placée sous le signe de l'apprentissage et du développement en commun. Dans ce cadre, l'harmonisation des politiques, des procédures, des budgets, des plateformes d'apprentissage et des ateliers de formation ont bien entendu été évoqués.

La nouvelle législation FSMA, plus stricte, a entraîné une augmentation considérable du nombre d'heures de formation pour notre personnel PCP et RD. Il n'est donc pas surprenant que les formations sur le thème de la banque de détail et de la banque d'affaires aient été les plus suivies en 2022.

Nous avons également lancé une offre linguistique avec des cours de néerlandais, de français et d'anglais. Environ quatre-vingts collègues enthousiastes et engagés ont participé à ces cours.

En 2022, le « leadership » et le « changement et la culture » ont été souvent abordés.

Ainsi, nos responsables ont participé à des ateliers « Change Coaching & Change Connection ». Nous avons également essayé d'aider au mieux nos responsables à guider leurs nouvelles équipes dans la structure organisationnelle unifiée, grâce à une nouvelle ligne directrice pour les accords d'équipe ou teamagreements.

Les membres du Cercle Crelan (les 40 cadres qui dépendent directement d'un membre du comité de direction) ont participé à plusieurs ateliers sur le changement et la culture. La « Semaine des valeurs » qui s'adressait à nos collaborateurs, complétée par le théâtre d'entreprise, a remporté un grand succès. Grâce à des groupes de discussion, nous restons en contact étroit avec nos travailleurs afin d'être constamment au courant de ce qui se passe sur le terrain et de voir comment prendre les mesures nécessaires.

L'apprentissage en ligne et numérique reste important. L'année dernière, nous avons donc mis la plateforme d'apprentissage GoodHabitz sous les feux de la rampe et en avons ouvert l'accès aux collègues d'AXA Banque. La campagne « Snack & Learn » d'octobre 2022 a notamment permis d'augmenter le nombre d'utilisateurs et d'heures de formation en ligne.

Nous avons aussi consacré une large attention aux préparatifs du programme « Start to Lead » destiné aux responsables débutants, à la mise en place progressive d'une culture d'entreprise forte, au leadership et aux préparatifs du projet « Learning Together » qui permet aux travailleurs de tirer le meilleur parti des nouvelles applications bancaires.



Développements informatiques et projets en cours de développement



UN ENVIRONNEMENT BANCAIRE SÛR

Un environnement informatique sûr exige une attention constante et des investissements importants. En 2022, il s'agissait notamment :

- D'un contrôle central des accès aux applications business critiques grâce au programme Identity & Access Management ;
- De la collaboration avec nos fournisseurs d'infrastructures et de services pour atteindre un degré encore plus élevé de réponse rapide, axée sur les solutions ;
- Du support de tous les composants logiciels ;
- De l'amélioration de la sécurité des environnements informatiques de Crelan et d'AXA Banque grâce à l'élimination de la « dette technique » (ILR/ALR : Infrastructure and application lifecycle refreshment) ;
- Du screening en ligne des nouveaux clients ;
- De l'exécution de tests de reprise après sinistre avec une production complète sur un seul centre de données pendant une semaine.

PROJETS RÉALISÉS

Au cours de l'année 2022, les collaborateurs de l'informatique ont réalisé les projets suivants entièrement sous leur propre gestion ou via l'externalisation, mais avec une coordination et un suivi au sein de Crelan :

- La vente d'actions coopératives par l'intermédiaire du réseau d'agents d'Axa Banque ;
- La refonte et l'extension de l'application de crédit pour les agences Creops, avec de nouvelles fonctionnalités, y compris la vente de crédits professionnels ;
- Le paiement de crédits par prélèvement automatique ;

- Des projets ESG ;
- Onboarding des collaborateurs d'AXA Banque sur le système Crelan afin de travailler ensemble sur les projets à réaliser ;
- ATM as a Service (passage d'un parc de distributeurs automatiques de billets géré en interne à un parc géré par l'entreprise commune Jofico, composée de Crelan, AXA Banque, Argenta, vdk banque et bpostbanque).

FAÇONNER LE LIEU DE TRAVAIL DE L'AVENIR

Dans le cadre de la stratégie sur la nouvelle façon de travailler (« projet new way of working »), nos collègues de l'informatique ont assuré le déploiement des nouveaux postes de travail au siège et dans les agences.

Ainsi, les agences disposent de nouveaux ordinateurs portables, avec Office 365 et de nouveaux écrans et imprimantes ont été installés. Tous les collaborateurs sont également passés à Microsoft Teams. Enfin, le déploiement vers le nouvel environnement Citrix a été lancé.

En 2022, Crelan poursuivra la mise en place de la nouvelle méthode de travail en continuant à mettre en place de nouveaux postes de travail au sein du réseau d'agents.

PRÉPARATION DU PROJET DE FUSION ; INTÉGRATION ET MIGRATION

En 2021, les collaborateurs du service informatique ont également poursuivi la préparation de l'intégration informatique d'AXA Banque :

- Accroître la maturité des processus clés ;
- Affiner la méthodologie de développement, de test et de gestion des projets ;
- Détailler les dispositions relatives à la planification et au budget ;
- Premières réalisations dans le cadre de la migration des données, telles que la mise en place d'un ODL et d'une ligne louée entre les centres de données de Crelan et d'AXA Banque.

La gestion du portefeuille

La politique financière et la politique d'investissement du portefeuille obligataire du Groupe Crelan est basée sur la sécurité et la sûreté.

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

La politique d'investissement dans le portefeuille obligataire n'a pas changé en 2022. Le portefeuille fait partie du tampon d'actifs très liquides pour couvrir les périodes futures de stress de liquidité. En effet, les obligations sont facilement mobilisables en les utilisant comme garantie dans les prêts interbancaires.



«La possibilité de partager des expériences et des compétences au sein du groupe Crelan crée une valeur ajoutée au profit de la banque et de nos clients.»

Inge De Blick,
Head Customer Onboarding & Servicing

Groupe Crelan, un groupe bancaire sûr

Au sein du Groupe Crelan, différents départements sont responsables de la gestion des risques. Vous trouverez ci-dessous un

aperçu des activités les plus importantes pour garantir que le Groupe Crelan est, et reste un groupe bancaire sûr.

Gestion générale des risques

Le Risk Management se concentre sur différentes spécialisations :

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

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

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

Début 2022, la crise du COVID-19 a cédé la place à la crise énergétique. La banque a entrepris plusieurs analyses pour évaluer l'impact potentiel sur sa situation financière :

- l'identification des dossiers présentant un risque potentiel dans les segments professionnel et agricole ;

- l'analyse de la capacité de remboursement des clients particuliers ;
- l'analyse d'impact à l'aide du test de résistance de la BCE.

À la fin de 2022, la banque dispose toujours d'un portefeuille de crédits sain et l'impact de la crise énergétique reste limité. Néanmoins, elle a opté pour une politique prudente et à la fin de l'année, elle a constitué des provisions supplémentaires pour couvrir les risques potentiels.

En 2022, une grande attention a été accordée à l'intégration prévue de Crelan et d'AXA Bank Belgium. Celle-ci aura un impact sur l'organisation du département Risk lui-même. Nous nous efforcerons d'intégrer les activités sur base de l'approche 'best of both worlds'. En outre, le département Risk suivra de près le processus d'intégration et migration afin que les risques associés à ce projet soient correctement gérés.

RISQUE DE CRÉDIT

Crelan maîtrise le risque de crédit sur base de la politique en matière de crédit, d'une part, et sur un système de séparation des fonctions dans l'activité crédits, d'autre part. Divers comités suivent ainsi «l'appétit pour le risque».

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

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

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

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

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

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

Au cours de l'année 2022, Crelan et AXA Banque ont entièrement harmonisé leurs politiques de crédit.

RISQUE DE TAUX, DE LIQUIDITÉ ET DE MARCHÉ

Les deux banques ont également harmonisé leurs principaux indicateurs de risque au cours de l'année 2022, en ce qui concerne les risques de taux d'intérêt, de liquidité et de marché.

Le suivi des risques financiers de toutes les

entités bancaires se déroule par conséquent via un système centralisé. La structure du Groupe est de cette façon renforcée par le biais du suivi financier des risques et toutes les filiales sont intégrées opérationnellement dans la politique financière et le suivi des risques du Groupe.

Le département BSM (Balance Sheet Management) est responsable du suivi du risque de taux, du risque d'option et du risque de liquidité au sein de la Banque. Le développement des modèles servant à l'identification, à l'analyse, à la surveillance et au rapportage de ces risques au sein de la Banque est réalisé par ce département. Le Risk Management joue le rôle de validateur de ces modèles.

Le risque de taux est couvert par des instruments financiers tels que les interest rate swaps, caps et swaptions.

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

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



RISQUES OPÉRATIONNELS

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

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

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

En 2022, la procédure relative au risque fournisseur et la procédure relative aux nouvelles activités et aux nouveaux produits de Crelan et d'AXA Banque ont été uniformisées.

LES RISQUES DE SÉCURITÉ IT

Le secteur financier est souvent la cible des cybercriminels. En tant que banque, nous avons l'obligation de surveiller en permanence les menaces et d'anticiper la matérialisation de certains risques de sécurité.

En 2022, l'accent a été mis sur le maintien du niveau de maturité en sécurité de la banque en vue de l'intégration de Crelan et d'AXA Banque.

En 2022 la banque a divisé ses activités de sécurité en deux niveaux, une première ligne qui se concentre sur le suivi opérationnel et une seconde ligne qui se concentre sur la description des risques, l'élaboration des politiques et la réalisation de contrôles. La banque a continué à travailler dans cette direction, fournissant ainsi un cadre renforcé.

La banque a également mis en place une plateforme d'apprentissage et de simulation d'hameçonnage en ligne. Par ailleurs, elle a établi une feuille de route visant à renforcer

la sensibilisation en interne aux risques croissants de piratage et d'hameçonnage. Elle a notamment organisé des formations continues à la sécurité pour le personnel externe et interne. Ces initiatives se poursuivront en 2023.

Dans le cadre d'un programme d'amélioration continue avec des mesures et un suivi accrus, l'infrastructure de la banque a été davantage sécurisée. Divers projets relatifs à cette sécurité interne ont été réalisés. Ce programme est également axé sur les services électroniques à la clientèle et sur la sensibilisation des clients à la sécurité bancaire.

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

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

Dans le cadre de la politique de continuité, une équipe combinée de gestion de crise, ainsi qu'un cadre de continuité ont été mis en place. La stratégie de continuité des deux banques a également été testée. En 2023, ces activités seront poursuivies et ont été renforcées.

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

PLAN DE REDRESSEMENT

Crelan a élaboré un premier plan de redressement (recovery plan) selon les recommandations des autorités de contrôle.

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

La banque a développé pour ce faire cinq scénarios : crise de solvabilité, crise de liquidité, scénario mixte, crise spécifique de la sécurité informatique et scénario ayant un impact sur le ratio de levier.

Pour ces cinq scénarios, Crelan a défini une liste de possibilités de récupération. Elles peuvent être mises en oeuvre rapidement et, si nécessaire, simultanément.

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

ICAAP / ILAAP

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

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

Compliance

PRÉVENTION DU BLANCHIMENT DE CAPITAUX

En 2022, une grande attention a été portée à l'harmonisation du fonctionnement global autour de la lutte contre le blanchiment. Pour l'ensemble du Groupe Crelan, la Direction Compliance a défini des lignes de conduite dans le domaine de la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, les sanctions et embargos et de la politique de prévention en matière fiscale.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Compliance a également pris de nombreuses initiatives dans le domaine de la formation et de la sensibilisation. Diverses formations ont été organisées pour le personnel du siège et du réseau d'agences, notamment sur la protection des investisseurs, les préférences en matière d'investissement et de développement durable, la gestion des produits d'investissement, la

Le Groupe Crelan aborde l'adéquation du capital et des liquidités d'un point de vue réglementaire et économique (interne). En outre, la banque définit clairement sa stratégie en matière de capital et de liquidités ainsi que les exigences minimales auxquelles elle doit répondre dans des conditions de marché normales et des conditions de stress.

Le Groupe Crelan peut conclure qu'il dispose d'une position solide en termes de liquidités et de capital.

QUALITÉ DES DONNÉES

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

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

lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, les sanctions et embargos et la politique de prévention en matière fiscale.

En outre, les membres du nouveau Comité des risques ont reçu une formation sur le fonctionnement et les responsabilités de la fonction de Compliance.

La lettre d'information mensuelle sur la conformité destinée aux collaborateurs aborde divers sujets liés à la conformité et aux changements dans ce qui a trait à la conformité.

Dans le cadre des formations et de l'intégration de la culture de la conformité au sein du Groupe, un réseau de correspondants de conformité pour le Groupe Crelan a été mis en place à la demande du Comité de Direction. Ce réseau est actif depuis décembre 2022.

PROTECTION DES INVESTISSEURS

Les mesures de protection des investisseurs ont été renforcées grâce à la nouvelle application informatique pour le conseil en investissement et les ordres d'investissement, mise en œuvre en 2021. L'accent a également été mis sur la poursuite du déploiement des préférences en matière de durabilité des investisseurs.

Autres mesures prises en 2022 :

- Une adaptation des mesures de protection des investisseurs et des contrôles en la matière dans le cadre du lancement de la nouvelle offre d'actions coopératives de CrelanCo dans le réseau d'agences d'AXA Bank Belgium ;
- Une mise à jour et le renforcement du cadre d'approbation et d'examen des (nouveaux) produits d'investissement ;
- L'affinement et la mise à jour des politiques, processus et procédures en matière de conflits d'intérêts. Ce processus se poursuivra au cours de l'année 2023.

Audit interne

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

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

Le rayon d'action de l'Audit Interne comprend l'ensemble du Groupe. Dans ce contexte, en 2022, l'attention a été portée sur une méthodologie d'audit uniforme et sur la présentation de rapports au Comité d'Audit au sein du groupe Crelan. Pour Europabank, les activités d'audit

ont été entièrement confiées à un propre département d'audit.

Dans le cadre d'une approche 'Risk Based Auditing', l'audit interne a également mis à jour l'univers d'audit en 2022 à la suite de nouvelles réglementations et de nouvelles activités ou de modification des activités.

Les missions de l'Audit Interne, en 2022, portaient sur différents domaines parmi lesquels les modèles de crédit IRB, Compliance, les Crédits, l'IT... L'intégration d'AXA Banque a également requis une attention majeure, avec les missions d'audit nécessaires.

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

Inspection du Réseau

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

D'une part, une équipe d'inspecteurs effectue des contrôles sur place, en agence, où a lieu

une inspection globale inopinée de différents thèmes : précision de la trésorerie existante, exhaustivité de l'administration de l'agence, traitement des documents comptables, respect de la législation en matière de compliance et autre, traitement des dossiers crédits ...

De plus, les inspecteurs se rendent également dans les agences dans le cadre de contrôles

de caisses, de contrôles de coffres-forts et du respect des dispositions légales et d'audits spécifiques ou d'inspections thématiques. Au cours des deux dernières années, la crise du COVID-19 a imposé certaines restrictions aux visites physiques et aux contrôles dans les agences. Ces restrictions ont à nouveau complètement disparu au cours de l'année 2022.

En 2022, Inspection a commencé à travailler sur un modèle d'inspection harmonisé pour AXA Banque et Crelan. Ce modèle reposera sur trois piliers de contrôle : le bon fonctionnement administratif de l'agence, la santé financière et le respect des accords essentiels entre la Banque et ses agents mandatés.

En outre, ce modèle prévoit également des contrôles de base périodiques au siège, notamment pour vérifier les transactions en espèces et la santé financière des agents. Ces contrôles portent sur des questions très spécifiques comme le screening préalable de candidats agents et des candidats collaborateurs d'agence, le traitement des plaintes dans lesquelles intervient un agent ou un collaborateur d'agence, les confirmations de soldes, les contrôles après hold-up...

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

La fréquence des contrôles et la nature des enquêtes et inspections sont dirigées à partir de ce que l'on appelle le modèle de qualité de l'Inspection. Les résultats des enquêtes fournissent un score de risque - divisé en cinq catégories de low à high risk - qui est attribué à chaque agence sur base de trois éléments correspondant aux trois piliers susmentionnés du système d'inspection harmonisé : la précision administrative et comptable, la santé financière et les violations de la Charte de Crelan.

En 2022, la banque a commencé à diffuser périodiquement une lettre d'information électronique. Dans la lettre d'information, l'accent est mis sur l'actualisation des exigences administratives ou réglementaires spécifiques, qui feront également l'objet d'une attention particulière lors d'une inspection ultérieure.

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

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



Crelan, une banque socialement engagée et durable

Un fonctionnement durable chez Crelan

LA DURABILITÉ EST DEVENUE UN AUTOMATISME

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

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

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

LA DURABILITÉ EN PRATIQUE

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

Crelan traduit ce principe en une attention concrète pour :

- une durabilité continue de sa gamme de produits et de services ;
- un service et des conseils honnêtes, compétents et personnalisés pour ses clients ;
- une rémunération correcte pour ses actionnaires coopératifs ;



- un environnement de travail agréable et motivant pour ses collaborateurs ;
- des investissements écologiques dans ses bâtiments et services facilitaires ;
- le sponsoring de plusieurs champions talentueux et la formation de jeunes athlètes en cyclo-cross, basket-ball et athlétisme ;
- une contribution à la société dans laquelle elle est active par le biais de la Crelan Foundation ;
- une participation au capital d'Incofin, un fonds spécialisé dans la microfinance dans les pays du tiers monde.

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

SPONSORING SPORTIF

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

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

> Basket-ball

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

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

A côté de la variante 5x5, Crelan est un partenaire important du 3x3 street basket-ball.

En 2022, nous étions le partenaire principal de la Coupe du monde Crelan FIBA 3x3 à Anvers. Une semaine entière a été consacrée à la Coupe du Monde 3x3 dans le centre d'Anvers, avec une présence importante de Crelan. Malheureusement, malgré l'engouement du public, les Cats & Lions ne sont pas montés sur le podium.

En outre, en 2022, Crelan a de nouveau été le partenaire titre du Crelan 3x3 Masters, le tournoi belge de 3x3 qui rassemble les jeunes et moins jeunes talents du basket-ball sur les terrains de 10 villes pendant les mois d'été.

> Cyclo-cross

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

dans leur équipe par quelques valeurs établies.

Depuis septembre 2022, Crelan est le sponsor principal de l'équipe de cyclocross Crelan - Fristads. L'équipe locale se compose de talents tels que Joran Wyseure, Emiel Verstrynghe, Xaydee Van Sinaey et Julie De Wilde, aux côtés de noms établis tels que Laurens Sweeck (ancien champion de Belgique) et Sanne Cant (multiple championne de Belgique et championne du monde). En plus de soutenir l'élite, la banque s'engage également dans le programme d'entraînement des équipes de jeunes U23 pour donner toutes leurs chances de développement aux jeunes talents belges du cyclo-cross.

En 2022, Sanne Cant a remporté son 13e titre belge consécutif chez les dames élites et Emiel Verstrynghe le titre européen chez les moins de 23 ans.

> Cyclisme

Après 4,5 ans d'absence, Crelan est de retour en tant que sponsor dans le milieu du cyclisme sur route. Depuis le 1er juillet 2022, Crelan est le partenaire bancaire de l'équipe belge World Tour : Alpecin Deceuninck. Crelan devient ainsi le témoin privilégié de succès tels que la victoire de Jasper Philipsen sur les Champs-Élysées lors de la dernière étape du Tour de France et la victoire de Gianni Vermeersch avec le maillot arc-en-ciel Gravel, en plus des victoires sur le terrain de Mathieu van der Poel, Ceylin Alvarado et Puck Pieterse, entre autres.

> Athlétisme

Depuis 2011, Crelan est le partenaire fidèle de la **famille Borlée**, qui figure parmi les leaders mondiaux du 400m et du 4x400m. En tant qu'ambassadeurs de la marque Crelan, Kevin, Jonathan et Dylan sont restés extrêmement accessibles et ouverts envers leurs supporters, même s'ils sont au sommet de l'athlétisme international depuis 10 ans. Et c'est justement ce que Crelan juge si important, à savoir fournir un service passionné et professionnel à ses clients dans une relation de confiance personnalisée.

2022 a été une année faste pour la famille Borlée, qui a remporté de nombreuses médailles lors des championnats internationaux :

- L'or aux Championnats du monde en salle à Belgrade ;

- L'argent aux Championnats d'Europe en plein air à Munich ;
- Le Bronze aux Championnats du monde en plein air à Eugene.

Être professionnel dans sa carrière, mais en même temps proche des fans, c'est ce que nous apprécions particulièrement auprès des athlètes que nous sponsorisons. Les frères Borlée ont donc participé avec plaisir à un événement de carting pour les collaborateurs de la banque.



Principaux risques et incertitudes

Le principal risque pour la banque à court et moyen terme est le risque lié à l'**exécution du programme d'intégration et de migration (I&M)**, dont l'objectif est l'inclusion d'AXA Banque au sein de Crelan et la migration des données d'AXA Banque vers l'environnement Crelan. Le département de gestion des risques suit de près ce programme d'intégration et de migration. Il est également important que la banque intégrée puisse entamer sa transformation immédiatement après la migration. Outre certains projets commerciaux clés (Fronteo prêts logement, Entreprise Risk management, outils numériques), des ressources suffisantes doivent être allouées à la (cyber) sécurité et à l'optimisation et à l'industrialisation des processus AML et KYC.

Outre les risques liés au programme I&M, le **modèle d'entreprise** de la banque est l'un de ses principaux risques. Si la simplicité du modèle actuel constitue un réel avantage, elle entraîne également un manque de diversification. Par conséquent, la banque court le risque que des conditions de marché défavorables ou une concurrence accrue sur certains marchés clés (par exemple, les prêts logement ou les produits d'investissement privés) affectent directement et matériellement le revenu net de la banque. Le contexte macroéconomique influence la rentabilité de la banque. En effet, elle cible le marché belge des particuliers et convertit l'épargne belge en crédits qui profitent à l'économie belge, principalement des crédits logement et, dans une moindre mesure, des crédits professionnels et des crédits à la consommation. En 2021, la pandémie de COVID-19 avait généré une forte incertitude quant aux conditions macroéconomiques. En 2022, le conflit géopolitique entre la Russie et l'Ukraine a exercé une pression à la hausse sur les prix de l'énergie et a finalement amené à une augmentation de l'inflation.

L'impact à moyen terme de la pandémie de COVID-19 et des conflits géopolitiques sur la **qualité du portefeuille de crédits** reste incertain.

L'évolution du **paysage bancaire belge** est un facteur important de risque d'entreprises. Le comportement et les attentes des clients à l'égard de leur partenaire bancaire évoluent. S'il ne s'agit pas tant d'un risque que d'un fait, l'ampleur et

la rapidité du changement restent incertaines. L'utilisation croissante de la technologie et la numérisation des services bancaires impliquent également une attention particulière à la sécurité de l'information, au cyber-risque et au risque lié à l'électronique. En outre, les banques sont de plus en plus confrontées au risque environnemental, social et de gouvernance (ESG), notamment en raison de l'impact négatif du changement climatique et du risque de transition qui y est associé.

L'influence du **cadre réglementaire et fiscal** sur les activités des deux banques est significative. Les modifications des réglementations ou des régimes fiscaux sont susceptibles d'avoir des retombées majeures, en particulier compte tenu de la simplicité de notre modèle d'entreprise et de notre concentration sur un nombre limité d'activités. Par exemple, le plancher réglementaire de 11 points de base sur les comptes d'épargne ou les mesures prudentielles de la BNB visant à augmenter les exigences de fonds propres pour les prêts logement ont eu des effets structurels sur les banques de détail qui convertissent l'épargne en prêts logement. Parmi les autres exemples d'évolution des réglementations ou des normes, on peut citer les exigences MREL (exigences minimales pour les fonds propres et les passifs éligibles), la finalisation de Bâle IV, l'IFRS9, l'EMIR (le règlement européen sur les infrastructures de marché), MiFID II, AMLD IV et V, RGPD, DORA (Digital Operational Resilience Act) ainsi que d'éventuelles nouvelles réglementations liées aux monnaies numériques des banques centrales.

En particulier, Crelan et AXA Bank s'engagent à adopter une approche de tolérance zéro à l'égard des risques mauvaise conduite et de déontologie. À cette fin, nous mettons en œuvre un programme multidisciplinaire à l'échelle de la banque qui allie formation, certifications, contrôles et récompenses ou sanctions.

En général, les risques sont suivis et gérés dans le cadre du niveau de tolérance au risque défini par le conseil d'administration et conformément à la gouvernance des risques prescrite (comme décrit dans le chapitre « Groupe Crelan, un groupe bancaire sûr »).

Événements notables après 2022

En janvier 2023, nous avons émis avec succès une Senior Non-Preferred Note sur le marché pour 500 millions d'euros à 5 ans.

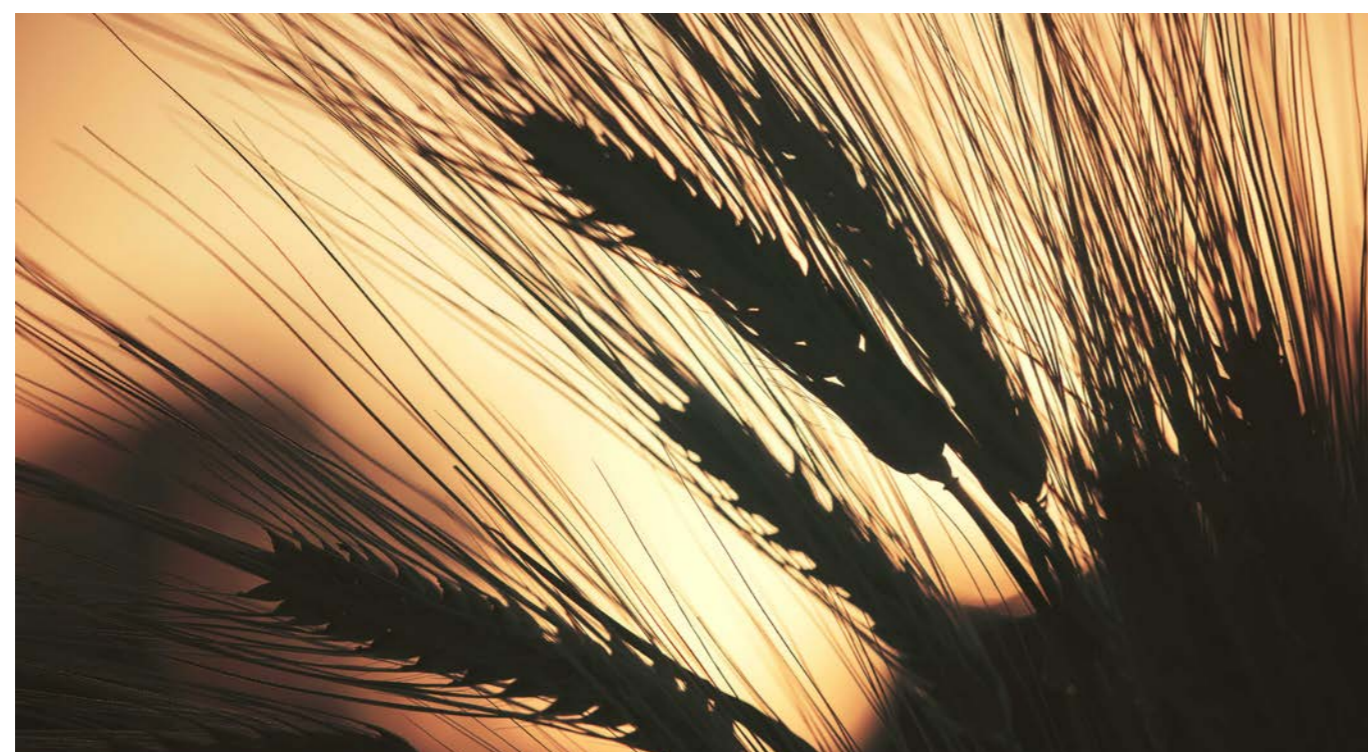
En janvier 2023, les projets concernant le futur réseau d'agences ont été présentés à tous les agents bancaires de Crelan et d'AXA Banque. Après la fusion effective entre Crelan et AXA Banque (laquelle est prévue en 2024), nous prévoyons d'avoir (encore) le réseau d'agences avec le plus grand nombre d'agences bancaires. Nous nous dirigeons vers des agences moins nombreuses mais plus grandes, avec plus d'expertise par agence. Le processus de détermination de l'impact numérique a commencé.

Au cours de la deuxième quinzaine de mars 2023, deux banques américaines ont connu des difficultés financières. Crelan n'a pas d'exposition directe à ces banques. À la suite de ces problèmes aux États-Unis, des incertitudes sont apparues concernant Crédit Suisse, qui a dû être renfloué par le gouvernement suisse au cours du week-end du 18 mars. Actuellement, nous constatons que le secteur financier reste nerveux en Europe et aux États-Unis, mais la

situation semble se stabiliser. Crelan suit de très près l'évolution de la situation. En général, la banque n'a pas d'exposition importante à d'autres banques pour lesquelles aucune garantie n'est échangée. L'échange de garanties réduit considérablement le risque de la banque. Au 24/03, un montant total de 7,3 millions d'euros se trouvait sur des comptes nostri vis-à-vis de deux banques européennes pour lesquelles aucune garantie n'a été échangée.

En termes d'impact indirect, Crelan a distribué à travers son réseau des notes garanties par plusieurs banques européennes. Si la banque en question faisait défaut, cela pourrait entraîner une perte en capital pour les clients qui ont acheté ces produits.

Aucun autre événement important n'est survenu depuis la date du bilan qui nécessite un ajustement des états financiers consolidés de la société au 31 décembre 2022 ou des explications y afférentes.



Remerciements

Le premier jour de 2022, après l'acquisition d'AXA Bank Belgium, le Groupe Crelan a doublé de taille, et est devenu le cinquième groupe financier en ce qui concerne le total bilantaire parmi les banques de détail belges.

Cette acquisition est une nouvelle étape importante dans la longue et riche histoire de Crelan. Il s'agit d'une démarche réfléchie au bénéfice de Crelan et d'AXA Banque et de leurs clients.

Désormais, le Groupe Crelan pourra investir plus rapidement et plus efficacement dans son offre de services, car il sert deux fois plus de clients, 1,8 million pour être précis.

La combinaison de nos connaissances et de notre expérience est enrichissante et permettra sans aucun doute d'améliorer encore notre service et notre offre aux clients.

Dans un premier temps, cette reprise n'apportera que peu ou pas de changement pour les clients de Crelan et d'AXA Banque. Les deux marques continueront à opérer séparément sur le marché et les agences familiaires ainsi que les produits resteront disponibles.

Toutefois, à un stade ultérieur, le but est d'intégrer les deux banques et de poursuivre toutes les activités sous le logo de Crelan. Cette intégration est prévue pour le printemps 2024 et est actuellement minutieusement préparée par les collaborateurs de Crelan et d'AXA Banque. Nous avons l'ambition de faire en sorte que l'intégration soit la plus harmonieuse et la plus transparente possible pour nos clients.

Nous sommes très fiers de cette nouvelle étape dans le processus de croissance du Groupe Crelan.

Nous voulons honorer la confiance que nous ont accordée les régulateurs financiers, la Banque Nationale de Belgique et la Banque Centrale Européenne en faisant de l'intégration un succès pour la banque, ses agents et ses clients.

Le fait que Crelan ait pu franchir cette étape n'est pas seulement le résultat d'une politique bien pensée, mais aussi des efforts et du dévouement de nos collaborateurs et de la confiance que nous accordent nos clients et nos actionnaires coopérateurs.

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



> **Luc Versele**
Président
du Conseil
d'Administration
Crelan SA



> **Benoît Bayenet**
Président
du Conseil
d'Administration
CrelanCo SC



«En tant que Top Employer, Crelan accorde une grande attention au bien-être de ses collaborateurs. Un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée en fait partie»
Kim Veny (maman d'Oscar et Leonie),
Head Learning and Development Agencies



Le rapport annuel du Groupe Crelan est édité en français, néerlandais et anglais. Il peut être consulté sur www.crelan.be.
Il est réalisé par le Secrétariat Général et Marketing & Communication du Groupe Crelan. Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à : Eugeneen Dieltiens, Secrétaire-Général : general.office@crelan.be.