

BRUSSEL, 26 oktober 2016

Belgische coöperatieve bank Crelan: groeiplan met sociale dimensie

- **Uniek coöperatief bankmodel met nadruk op persoonlijke service via zelfstandige agenten en aangepast aan de meer gedigitaliseerde bankomgeving**
- **Aanpassing van de organisatie, verhoging van de inkomsten, verlaging van de kosten**
- **Geleidelijke vermindering van het aantal voltijdse jobs van 810 tot 650, met aandacht voor de sociale dimensie. Geen collectief ontslag bij Belgische coöperatieve bank Crelan**
- **Versterking van het net van zelfstandige agenten met 250 medewerkers**
- **140 miljoen euro om het groeiplan te realiseren**
- **Solvabiliteit en rendabiliteit ook in de toekomst verzekerd**

Zoals reeds aangekondigd in het persbericht van 6 oktober 2016 is Crelan al enkele maanden bezig met de voorbereiding van haar strategisch plan 2017-2020. Half juni informeerde de bank haar medewerkers dat ze een strategische oefening zou starten over de toekomst van de bank in een snel wijzigende bankomgeving. Crelan wil immers een antwoord bieden op de gewijzigde markt en de gewijzigde bankgewoonten van de klanten. Bovendien wil ze als coöperatieve bank, erover waken dat ze een moderne, gepersonaliseerde dienstverlening kan behouden met een duurzame solvabiliteit en rendabiliteit. Dat werd ook intern verder toegelicht en begin september werd aan de medewerkers meegedeeld dat de resultaten van deze oefening eind oktober bekendgemaakt zouden worden.

Het toekomstplan van Crelan werd op dinsdag 25 oktober 2016 goedgekeurd door de raad van bestuur en werd deze morgen toegelicht aan de ondernemingsraad.

Het toekomstplan van Crelan

Het toekomstplan van Crelan tekent de strategische lijnen van de bank uit, over de periode 2017-2020. In het kader van de moeilijke economische context, de aanhoudende lage rente en de hoge bankentaksen enerzijds en van de digitalisering en de wijzigende bankgewoonten van de klanten anderzijds, zijn de banken genoodzaakt om na te denken over hun toekomstig model. Ook Crelan heeft haar plan uitgetekend om de toekomst van de bank veilig te stellen.

Aanpassen van de organisatie aan de wijzigende bankgewoonten van de klanten en verlagen van de Cost Income Ratio

Om concurrentieel te blijven en het strategisch plan te kunnen uitvoeren en bijgevolg de toekomst van de bank veilig te stellen zal Crelan haar organisatie aanpassen. De bank wil bijkomende inkomsten verwerven door een efficiëntere aansturing en ondersteuning van het net van zelfstandige agenten en door een betere beheersing van de kosten. Daardoor moet de Cost Income Ratio (CIR) dalen tot een voor een coöperatieve bank aanvaardbaar niveau. Daarom heeft de raad van bestuur van Crelan de Cost Income Ratio tegen 2020 op 65% vastgelegd.

Luc Versele, CEO Crelan: **“Crelan is een gezonde bank met één van de beste solvabiliteitsratio’s op de Belgische en Europese markt.** Toch moeten we onze inkomsten verhogen en onze kosten verlagen om ook in de toekomst concurrentieel te blijven. We zullen onze organisatie ook aanpassen aan de noden van een meer gedigitaliseerde omgeving. Toch blijft de persoonlijke dienstverlening via het net van zelfstandige agenten onze prioriteit.”

Impact op de werkgelegenheid, geen collectief ontslag

Om de vooropgestelde doelstellingen te halen, zal Crelan in de toekomst nauwlettend toezien op de kosten. De kostendaling zal bereikt worden enerzijds door een efficiëntere werking van de diensten en een aangepaste organisatie, en anderzijds door een vermindering van het aantal voltijdse jobs.

Crelan heeft de intentie om het aantal voltijdse jobs tussen 2017 en 2020 te verminderen van 810 tot 650. Als coöperatieve bank voert Crelan een langetermijnstrategie. Crelan neemt vandaag dus maatregelen om haar toekomst veilig te stellen. De bank wil dit doen met respect voor haar coöperatieve waarden.

Luc Versele: "Wij willen onze winst niet maximaliseren, wel optimaliseren, om onze bank ook in de toekomst gezond te houden. Daarom zijn we genoodzaakt onze interne diensten af te slanken, maar ook nieuwe organisatievormen te introduceren. Dit leidt jammer genoeg ook onvermijdelijk tot een daling van de werkgelegenheid. Wij zullen bij deze oefening uiteraard ten zeerste rekening houden met de sociale dimensie, die inherent is aan een coöperatieve bank."

We hebben na de fusie op een uiterst sociale manier de personeelsleden van de twee gefuseerde entiteiten geïntegreerd in het nieuwe Crelan, en met succes. Met het nieuwe transformatieproject zullen we ook nu de vermindering van het aantal voltijdse jobs zoveel mogelijk realiseren via natuurlijke afvloeiingen, interne mobiliteit, eindeloopbaanregelingen en outsourcing.

Er is dus geen sprake van collectief ontslag.

Voor de functies die verdwijnen, zal Crelan in elk geval zorgen voor de nodige sociale begeleiding.

Crelan heeft er dus alles aan gedaan om de strategische groeilijnen van de bank uit te tekenen, met respect voor de klanten, de coöperanten, de medewerkers, de zelfstandige agenten en de aandeelhouders.

Luc Versele: "We hebben vandaag een plan voorgesteld dat toekomstgericht is en tegelijk de sociale dimensie van onze coöperatieve bank zo veel mogelijk respecteert. Wij kiezen niet voor een agressieve aanpak, maar voor een geleidelijk groeibeleid, met respect voor alle stakeholders."

Historisch lage rentevoeten, steeds meer kosten voor regelgeving en onrechtvaardige bankenheffingen

De vermindering van de Cost Income Ratio is niet alleen noodzakelijk om concurrentieel te blijven, het is ook een noodzakelijk gevolg van de historisch lage rentevoeten, de steeds hogere kosten voor regelgeving en de exorbitante bankenheffingen.

CIR en lage rentevoeten

Het beleid van de ECB om de rente historisch laag te houden, leidt tot een lagere rentabiliteit van de banken. In België komt daar nog bij dat de klanten die een woonkrediet onderschreven hebben, heel gemakkelijk hun contractueel aangegane rentevooraanwaarden kunnen verminderen door de betaling van een wederbeleggings-

vergoeding gelijk aan drie maanden rente. Dit leidt voor de banken op korte termijn tot een opstoot van het rente-inkomen, maar op lange termijn tot een grote daling van het renteresultaat. Om te vermijden dat het nettoresultaat van de bank daalt, moet de productie opgedreven worden enerzijds en moeten de kosten dalen anderzijds.

CIR en regelgeving

Crelan is voorstander van een gezonde regelgeving en het verleden heeft aangetoond dat de banksector kwetsbaar is. Crelan heeft dan ook geen enkel probleem met betere regelgeving. Wel pleit de bank voor proportionaliteit. Er moet over gewaakt worden dat de regelgeving de commerciële slagkracht niet vernietigt. Deze regelgeving leidt tot hogere kosten - zowel qua middelen als qua aantal personeelsleden - en dus tot een hogere CIR, die de banken moeten proberen te neutraliseren door een verlaging van de andere kostencomponenten.

CIR en de bankenheffing

Banken als Crelan, dus lokale retailbanken die de basisbankactiviteiten verzorgen, namelijk spaargeld inzamelen om kredieten te kunnen verstrekken, worden bijzonder hard getroffen door de jaarlijkse stijging van de bankenheffingen.

De bankenheffing weegt op de rentabiliteit van de banken.

Zo zijn de bankenheffingen voor Crelan toegenomen van 6 miljoen euro in 2008 tot meer dan 34 miljoen euro in 2015. **Bij Crelan maken de bankenheffingen nu al bijna 20% van de totale algemene kosten uit.** Zonder deze heffingen zou de Cost Income Ratio meer dan 10 procentpunt lager liggen.

De kleinere, vooral retailbanken, met relatief veel cliëntendeposito's, worden nog steeds zwaarder getroffen door deze taks in vergelijking met de banken met meer risicovolle activiteiten.

140 miljoen euro om groeiplan te realiseren

Met haar toekomstplan wil Crelan zich wapenen voor de komende jaren. Om de groeistrategie te financieren werd 140 miljoen euro opzijgezet. Dat bedrag zal aangewend worden om het aantal medewerkers in de agentschappen te verhogen, ons digitaliseringsplan te financieren en onze organisatie aan te passen aan de moderne bankomgeving.

Bovendien zet Crelan hard in op de uitbreiding van het bankverzekeringsmodel, wat nieuwe groeimogelijkheden biedt.

Ten slotte zal Crelan ook investeren in Asset Management.

Versterking net zelfstandige agenten met 250 medewerkers

Crelan mikt op een groter marktaandeel door het professionaliseren en uitbreiden van de klantenservice.

Luc Versele: "Ons toekomstplan legt de nadruk op een menselijke en een gepersonaliseerde klantenbenadering gecombineerd met een uitbreiding van de mobiele en online diensten. Crelan adviseert de klanten via een professioneel netwerk van zelfstandige agenten. Tegen 2020 wil Crelan haar agentennet nog meer professionaliseren en versterken met ongeveer 250 nieuwe medewerkers. Meer zelfstandige agentschappen zullen een full bank- en verzekeringservice aanbieden en dus de productie ondersteunen. We focussen ook op meer coaching, opleiding en professionalisering om de klantenservice verder te verbeteren. Daarvoor werd een belangrijk budget vrijgemaakt."

Crelan gaat volop voor een omnichannel-aanpak waarbij de klant op elk moment zelf kiest op welke manier hij of zij in contact wil treden met de bank.

Wil de klant online of mobiel bankieren, maar voor advies toch even bij het kantoor langs? Dat kan. Crelan beschikt over een net van meer dan 600 zelfstandige agentschappen, verspreid over het hele land. De Crelan-agentschappen zijn de ideale aanspreekpunten waar klanten extra service en gepersonaliseerde dienstverlening kunnen krijgen. Kiest de klant ervoor om helemaal niet online te bankieren? Ook dat kan. Bij Crelan zijn overschrijvingen op papier voor 65-plussers trouwens helemaal gratis.

Crelan zet al jaren in op de troeven van haar net van zelfstandige agenten: klanten waarderen er de nabijheid, de vertrouwensrelatie en de persoonlijke service. De bank zal in de toekomst nog sterker inzetten op haar net van zelfstandige agenten en daarnaast haar mobiele en onlinediensten uitbreiden.

Innovatie en digitalisering én persoonlijke vertrouwensrelatie met de klant

Het toekomstplan moet ervoor zorgen dat Crelan een solide bank blijft en ook de nodige investeringen voor innovatie en digitalisering verder kan realiseren. Die investeringen zijn trouwens al volop bezig en zullen de komende jaren nog worden verdergezet.

Luc Versele: "Crelan werkt aan de vernieuwing van haar mobiele en online toepassingen en zal ook verder de dienstverlening in de kantoren moderniseren. De klant komt bij Crelan op de eerste plaats. Hij zal dan ook op elk moment kunnen kiezen of hij een online of persoonlijk contact wenst. De digitale diensten worden uitgebreid, en tegelijk blijft de persoonlijke vertrouwensrelatie met de klant voorop staan."

Een gezonde Belgische bank

De coöperatieve bank Crelan kan terugblikken op een mooi parcours: Crelan heeft tijdens de financiële crisis geen overheidssteun nodig gehad, wel integendeel. De bank heeft zich in de kijker gezet met een mooi groeiparcours en is uitgegroeid tot de enige 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering. Meer dan 288.000 coöperanten maken deel uit van het aandeelhouderschap van de bank en hebben deze groei mee mogelijk gemaakt.

Na de fusie van Landbouwkrediet en Centea in 2011, werd in 2013 de naam Crelan gelanceerd. Vandaag is de coöperatieve Kas CrelanCo de enige aandeelhouder van Crelan en is Crelan dus een 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering.

Luc Versele: "De fusie van Landbouwkrediet met Centea is een waar succes en vijf jaar na de fusie zijn de integratie en de unieke Crelan-cultuur al lang een feit. Alle klanten en medewerkers zijn vertrouwd met de nieuwe naam Crelan en zowel de agenten als de personeelsleden geven elke dag het beste van zichzelf voor hun bank. Dit is het gevolg van een menselijk en sociaal project waarbij de waarden van de twee vroegere entiteiten overgedragen werden in de nieuwe Crelan-filosofie, die iedereen zich eigen heeft gemaakt. De fusie heeft niet geleid tot naakte ontslagen, wel tot synergieën, waarbij Crelan, als coöperatieve bank, steeds een praktische oplossing heeft nagestreefd overeenkomstig de sociale waarden van de bank en zonder het nettoresultaat te hypothekeren. Dit is bij diverse andere fusies wel anders geweest."

Een uniek bankmodel: coöperatief en Belgisch

Luc Versele: "Ons bankmodel is vrij uniek: wij zijn Belgisch en coöperatief. Dankzij dat model steunen wij de Belgische economie en zorgen wij ervoor dat we dicht bij de klanten staan. Onze klanten die inschrijven op maatschappelijke aandelen van onze bank zijn coöperant en zo een stukje mede-eigenaar van de bank.

Als coöperatieve bank willen wij onze winst niet maximaliseren, maar wel optimaliseren. Dat betekent dat wij geen megawinsten willen boeken. Wij willen wel voldoende winst maken om ervoor te zorgen dat Crelan op lange termijn gezond en

solide blijft en zo een lange-termijn-vertrouwensrelatie met de klanten en coöperanten kan opbouwen en onderhouden.”

Crelan kiest bewust voor het model van autonome, Belgische en coöperatief verankerde bank en zal ook in de toekomst volop voor dat model gaan.

Stijging marktaandeel woonkredieten en fondsen

Crelan wint trouwens nog elke dag het vertrouwen van meer klanten. De commerciële resultaten van Crelan mogen gezien worden. Het marktaandeel in de productie van woonkredieten is in 2016 gestegen tot 7% en in de verkoop van Notes bedraagt het marktaandeel 8%.

Een solide bank

Vandaag heeft Crelan een uitstekende solvabiliteit met een Tier I-ratio van 16,5% en een liquiditeitsratio van meer dan 180%, waardoor ze tot de beste leerlingen van de klas behoort. De solvabiliteit is een gevolg van een jarenlang duurzaam en voorzichtig financieel beleid, geschraagd door het vertrouwen van de meer dan 288.000 coöperanten.

Met de realisatie van het strategisch plan zal Crelan ook haar Cost Income Ratio aanzienlijk doen dalen, tot 65 %. Zo zal de bank de coöperanten een aantrekkelijk dividend kunnen blijven uitbetalen, de nodige reserves kunnen aanleggen en de goede gezondheid van de bank ook in de toekomst blijven verzekeren.

Geloof in de toekomst

Luc Versele: “Crelan heeft een uniek toekomstplan waardoor de bank ook in een meer gedigitaliseerde wereld, dankzij haar net van zelfstandige agenten, een blijvende persoonlijke klantenservice zal kunnen aanbieden als enige 100% Belgische en 100% coöperatief verankerde bank. De moeilijke economische context heeft ertoe geleid dat ook Crelan maatregelen moet nemen die niet altijd gemakkelijk zijn. Toch is Crelan erin geslaagd om haar toekomstplan uit te tekenen waarbij de solvabiliteit, de soliditeit en de rentabiliteit verzekerd blijven en dat met aandacht voor alle stakeholders.”

Over Crelan

Crelan is een 100% Belgische en coöperatieve bank met CrelanCo als sterke coöperatieve aandeelhouder. Crelan engageert zich tot een ander soort van bankieren. Verantwoord, verbonden, persoonlijk en respectvol zijn de waarden die we belangrijk vinden en waarvoor we willen staan. Dat doen we met lokaal verankerde kantoorhouders en met een ruim aanbod bank- en verzekeringsproducten voor de particulieren, de zelfstandigen, de ondernemers en de land- en tuinbouwers. Behoorlijk bankieren dat is ons motto, een bank zoals een bank hoort te zijn.

www.crelan.be

Over de Groep Crelan

De Groep Crelan is samengesteld uit Crelan en haar dochters: Crelan Insurance en Europabank. Groep Crelan = 3.178 medewerkers, 674 kantoren, 1 miljoen klanten, 288.264 coöperanten. (cijfers op 30/06/2016)

Perscontact Crelan:

Isabelle D'haeninck, directeur Institutionele en Interne Communicatie, Crelan
Tel.: + 32 (0) 2 558 72 75 of + 32 (0) 473 62 62 42

Leo De Roeck, sr. communicatie-adviseur, Crelan
Tel.: + 32 (0) 3 247 15 85 of + 32 (0) 499 96 52 81

press@crelan.be

