

Jaarverslag 2019



Inhoudstafel

2	Groep Crelan	3	Voorwoord door de voorzitter van het Directiecomité
5	Verslag van de Raad Van Bestuur aan de Algemene Vergadering over het boekjaar 2019		
5	2019, een jaar vol records! Winst Opbrengsten & Kosten Waardeverminderingen Belastingen Balans Eigen vermogen	9	Onze kernactiviteiten Depositowerving Kredietverstrekking Andere beleggingen Divers inkomen
11	Clïëntentevredenheid Strategie brick & click Kantoren Website en internetbankieren via smartphone, tablet en PC Online openen van rekeningen Itsme Personeel Organisatie Informatica		
17	Deugdelijk bestuur Beloningsbeleid Governance beginselen Evaluatie werking Raad van Bestuur en comités Raad van Bestuur Auditcomité Remuneratiecomité Directiecomité		
21	Risico's en risicobeheer		
26	Compliance		
27	ICAAP/ILAAP (Internal Capital/Liquidity Adequacy Assessment Process) Fusie Europabank en eb-lease		
28	De jaarresultaten Geconsolideerd resultaat (in IFRS) Winst en winstverdeling bij Europabank (in B-Gaap) Winst en winstverdeling bij eb-lease (in B-Gaap) Eigen vermogen van de bank (geconsolideerd in IFRS) Solvabiliteitsratio		
29	Dankwoord		
30	Geconsolideerde balans Geconsolideerde winst- en verliesrekening		

Groep Crelan

Europabank maakt sinds 2004 deel uit van de Groep Crelan. De Groep Crelan is op vandaag samengesteld uit drie entiteiten die 100% complementair zijn: Crelan NV en haar twee dochters, Crelan Insurance en de nichebank Europabank.

Sinds de uitstap van Crédit Agricole (SAS Belgium CA) in 2015, **is Crelan NV een 100% Belgische bank met een 100% coöperatieve verankering!** De coöperatieve kas CrelanCo CV bezit immers 100% van de aandelen en stemrechten in de NV Crelan.

De NV Crelan wordt geleid door het Directiecomité onder het voorzitterschap van CEO de heer Philippe Voisin, terwijl de Raad van Bestuur voorgezeten wordt door de heer Luc Versele.

De Groep Crelan telt 2.772 medewerkers (loontrekkende medewerkers, zelfstandige agenten en medewerkers van agentschappen), 583 verkooppunten, ongeveer 915.000 klanten en meer dan 275.000 coöperanten van CrelanCo CV. De hoofdzetel van de Groep Crelan bevindt zich in Brussel.

Op 24 oktober 2019 hebben Crelan Groep en AXA Groep een akkoord gesloten over de verkoop van AXA Bank Belgium aan Crelan Groep, als onderdeel van een strategisch partnership op de lange termijn dat de volgende modaliteiten omvat:

- Crelan Groep neemt AXA Bank Belgium over van AXA Groep;
- Crelan Insurance NV wordt integraal overgedragen aan AXA Belgium;
- Crelan heeft een distributie-overeenkomst op lange termijn gesloten voor de verkoop van AXA schade- en schuldsaldoverzekerings;
- AXA Groep treedt via een kapitaalverhoging toe tot het kapitaal van Crelan Groep, in eerste instantie verdeeld over Crelan NV en AXA Bank Belgium.

Het afronden van deze transactie is afhankelijk van de gebruikelijke goedkeuringen door de toezichthouders en zal vermoedelijk afgerond worden in de tweede jaarhelft van 2020.

Europabank dankt Crelan en haar agenten voor de vlotte samenwerking en het vertrouwen.



De bank die durft

Voorwoord

door de voorzitter van het Directiecomité

Algemeen was 2019 een jaar van hoop en vrees, voor Europabank was 2019 een jaar van records.

Europabank heeft in 2019 diverse records verbroken. Records op gebied van kredietverstrekking en aangroei van de kredietportefeuille, van deposito-aangroei, van cardsverwerking, van aantal aanwervingen, ... en uiteindelijk ook van het resultaat. 2019 was dus een schitterend jaar.

Niettegenstaande het jaar onder diverse dreigingen is gestart, we denken dan onder meer aan de Brexit, de handelsoorlogen, het stopzetten van het ECB inkoopprogramma, de politieke spanningen nationaal en internationaal, de vrees voor een nakende recessie, ... moeten we stellen dat de beurs het uitstekend deed, de nationale kredietproductie ongekende hoogtes kende, de tewerkstellingsgraad toenam, de huizenprijzen bleven stijgen én dat ook Europabank het uitstekend heeft gedaan. Europabank bleef trouw aan haar 4x4 strategie waarbij vier productgroepen worden aangestuurd door vier verkoopkanalen. Zo werd de kredietpolitiek niet aangepast, maar werden de achterliggende processen vereenvoudigd en geautomatiseerd. Met een Cost Income Ratio van 52,6% bewijzen wij de efficiëntie van onze manier van werken. Op het vlak van technologische ontwikkelingen was het een zeer druk jaar, maar alle projecten werden afgeleverd binnen timing en budget. De voornaamste projecten waren Instant Payments, itsme en PSD2. Al deze projecten werden intern gerealiseerd. Itsme is een waardevolle toepassing die ook binnen de bank als extra inlogmethode werd opgenomen. Instant Payments is nuttig voor diverse cliënten en wordt dan ook veelvuldig gebruikt. PSD2 heeft echter zijn

toegevoegde waarde nog niet bewezen, voorlopig staat de zware informatica en administratieve inspanning in schril contrast met het gebruik ervan.

Onder de slogan “de bank die durft” heeft Europabank in 2019 een record kredietproductie neergezet en daaruit voortvloeiend ook een recordstijging in de omloop van de kredieten. Om deze kredieten te kunnen financieren, werden ook probleemloos de nodige cliëntendeposito's aangetrokken. Het feit dat een rekening nu ook op afstand – digitaal – kan geopend worden, heeft hier onder meer aan bijgedragen. De kwaliteit van de kredietdossiers wordt bewaakt en hierdoor blijven ook de kredietverliezen beperkt. Europabank is weliswaar een nichebank gespecialiseerd in het risicovoller cliënteel waardoor de kredietverliezen wel een stuk hoger uitvallen dan bij een klassieke bankinstelling.

Onze cards-activiteit, de verwerking van Visa en Mastercard transacties, kende in 2019 een sterke groei. Het aantal transacties groeide met meer dan 30%. Deze activiteit levert dan ook een belangrijke bijdrage aan het resultaat van de bank.

Om de groei van de bank verder te ondersteunen, werd naast de digitale ontwikkelingen ook geïnvesteerd in de medewerkers, zowel in aantallen als in opleiding, begeleiding en professionalisering. Een record aantal nieuwe medewerkers werd angeworven; het merendeel ter versterking van onze kantoren. Zoals voorzien in onze 4x4 strategie is er bijzondere aandacht voor zowel de kantoren (brick) als het digitale (click), jaarlijks zien we een belangrijke stijging van de online aanvragen terwijl ook de kantoren zeer goed blijven presteren.



Dit alles heeft ertoe geleid dat Europabank het uitstekende resultaat van vorig jaar nog heeft kunnen optrekken tot een recordresultaat van 24,8 miljoen euro.

Net zoals in 2019 zijn er voor 2020 diverse elementen die voor onzekerheid kunnen of zullen zorgen. De beslissing rond de Brexit werd dan wel genomen, de uitwerking ervan tegen eind 2020 is onzeker en onduidelijk. Diverse handelsdisputen blijven aanslepen met President Trump nog steeds in de hoofdrol. De uitbraak van het coronavirus (SARS-CoV-2) eind 2019 kan een belangrijke impact hebben op de wereldeconomie. Het wegvallen van de woonbonus maar vooral de opgelegde beperking van de LTV (Loan-to-Value) kan een invloed hebben op de kredietverstrekking van de woningmarkt en de woningprijzen. De politieke besluiteloosheid, voornamelijk in België en de steeds toenemende kritiek op

de lage rentepolitiek van de ECB, maken dat diverse scenario's kunnen worden geschreven voor 2020. Europabank houdt in haar strategisch plan 2020-2023 dan ook rekening met deze elementen en blijft vasthouden aan haar 4x4 strategie die de nodige stabiliteit van zowel rendement als solvabiliteit waarborgt.

De schitterende resultaten van Europabank in 2019 waren mogelijk dankzij de inzet en het enthousiasme van alle medewerkers van de kantoren en de hoofdzetel. Wij danken hen dan ook evenals de cliënten voor hun vertrouwen en de makelaars en dealers voor hun samenwerking.

Ook voor 2020 kijken wij met het volste vertrouwen naar de verdere ontwikkeling en de toekomst van de bank.

Rudi Vanlangendyck - CEO

Verslag

van de Raad Van Bestuur aan de Algemene Vergadering over het boekjaar 2019

2019, een jaar vol records!

Winst

Europabank realiseerde in 2019 **een recordnettowinst**. Nadat in 2018 de winst voor het eerst boven de 20 miljoen euro steeg, is deze **in 2019 opgetrokken tot 24,8 miljoen euro**. Diverse redenen liggen hier aan de oorsprong maar een hogere kredietproductie met een record toename van de omloop kredieten terwijl de kost van de deposito's nog verder afnam, ligt aan de basis. Verder bleven de kosten onder controle terwijl het inkomen van de cardsactiviteit verder toenam. De waardeverminderingen bleven, onder meer rekening houdende met de gestegen omloop, in lijn met 2018.

Ondanks de ongunstige rentepositie wordt dus opnieuw een voortreffelijk resultaat neergezet. Niettegenstaande de kapitaalverhoging van 20 miljoen euro die in maart 2018 werd doorgevoerd, steeg het rendement op het eigen vermogen (**ROE**) in 2019 naar **16,8%**.

Opbrengsten & Kosten

De stijging van de rentebaten – dankzij de grote toename van de kredietomloop – zorgde in combinatie met de daling van de rentelasten voor een aangroei in het renteresultaat van 5,1 miljoen euro.

De activiteit met betrekking tot de cardsverwerking kende opnieuw een sterke omzetgroei (+19%) en droeg in belangrijke mate bij tot het resultaat.

De personeelsuitgaven en de overige administratieve lasten daalden vergeleken met vorig jaar met 0,1 miljoen euro. De personeelskosten zijn 1,1 miljoen euro hoger dan vorig jaar. Deze toename hangt voornamelijk samen met het toegenomen aantal personeelsleden, de index- en de barema-aanpassingen. De overige administratieve lasten zijn 1,2 miljoen euro lager dan vorig jaar. De verklaring voor de daling is te vinden bij de invoering van IFRS 16 (met betrekking tot leasing) vanaf begin 2019. Activa die worden gehuurd moeten op de balans

Winstevolutie en ROE-ratio



worden geactiveerd en vervolgens afgeschreven. Daardoor werd 1,7 miljoen euro aan huurgelden niet in resultaat opgenomen. Zonder dit effect zouden de overige administratieve lasten dus 0,5 miljoen euro hoger zijn geweest.

De tegenpost van de invoering van IFRS 16 is terug te vinden bij de afschrijvingen op materiële vaste activa. Op de gehuurde gebouwen en bedrijfswagens werd in 2019 voor 1,6 miljoen euro aan afschrijvingen geboekt.

De Cost Income Ratio daalde tot **52,6%** wat een verbetering van de kosten-efficiëntie betekent. Europabank blijft hiermee tot de meest performante Belgische banken behoren.

Waardeverminderingen

De sinds enige jaren aangepaste kredietpolitiek, de gewijzigde contentieuxopvolging met onder meer een uitgebreide pre-contentieux, samen met de verbeterde economische omstandigheden, hebben er ook in 2019 voor gezorgd dat de waardeverminderingen in bedrag stegen door de sterke stijging van de kredietomloop maar in verhouding tot de omloop van cliëntenkredieten bleef de kredietverliesratio op 0,7%.

Belastingen

Door het hoger bruto resultaat nemen de verschuldigde belastingen uiteraard toe. Deze toename wordt echter getemperd als gevolg van de daling van het tarief van de vennootschapsbelasting van 29,58% naar 25,00% die vanaf 2020 van toepassing wordt. Per saldo heeft Europabank meer te betalen belastingen (deferred tax liabilities), de tariefdaling heeft dus een positieve impact op de belastingen. De effectieve belastingdruk neemt bijgevolg af van 31,7% naar 29,2%.

Balans

Het **balanstotaal** overschreed voor het eerst de grens van **1,5 miljard euro**.

Dit is een verhoging met 8,5%. De aan de bank toevertrouwde middelen stegen met 106 miljoen euro. Het eigen vermogen groeide met 6,2 miljoen euro. Deze aangroei van passiva werd volledig omgezet in kredieten, die stegen met 110 miljoen euro of meer dan 10%. De kredietproductie bereikte in 2019 met een totaal bedrag van 473 miljoen euro dan ook een absoluut record.

De beleggingsportefeuille van de bank werd wegens de zeer lage of zelfs negatieve rentevoeten verder afgebouwd. Europabank wenst enkel een portefeuille overheidspapier aan te houden en wenst geen kredietrisico te nemen op deze portefeuille. Deze risicopolitiek, samen met gewijzigde rentevooraanbiedingen van de ECB, verklaren waarom de vordering op de centrale bank is toegenomen.

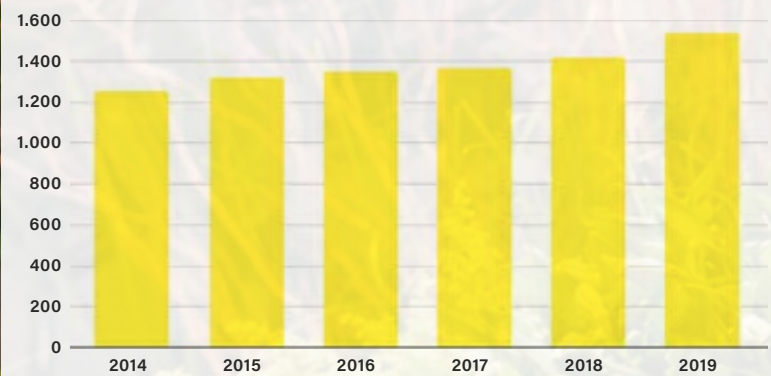
Door de invoering van IFRS 16 stegen de materiële vaste activa sterk, het betreft hier voornamelijk de activering van de huurpanden en bedrijfswagens.

86% van de cliëntendeposito's werd omgezet in kredieten aan cliënten die de Belgische economie ondersteunen.



Evolutie geconsolideerde balans 2014-2019

(in miljoen euro)



Eigen vermogen

Het **eigen vermogen** van Europabank bedraagt **154,4 miljoen euro**. De solvabiliteit uitgedrukt als **kernkapitaalratio** (common equity tier 1-ratio) daalt van 17,3% naar **16,2%**. Deze daling is voornamelijk het gevolg van de sterke toename van de kredietportefeuille en bijgevolg de RWA (Risk Weighted Assets). Europabank gebruikt geen interne modellen voor de berekening van deze RWA. De kernkapitaalratio van 16,2% is ruim boven de gestelde minimumverplichting van 10,5%.

Eigen vermogen en CET 1-ratio



(In 2018 werd een kapitaalsverhoging van 20 miljoen euro doorgevoerd)

Evolutie eigen vermogen

CET 1-ratio in %



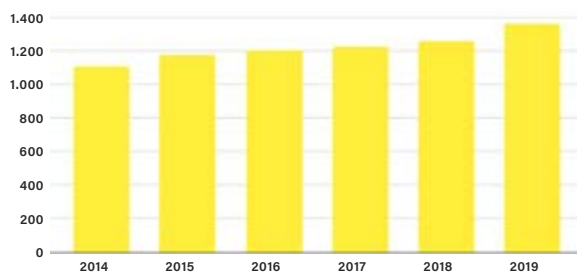
Onze kernactiviteiten

Depositowerving

Het totale bedrag aan cliëntendeposito's steeg in 2019 naar 1.325 miljoen euro, een stijging met 8,3% ten opzichte van 2018. Het evenwicht tussen lange- en kortetermijneffundings is steeds een belangrijk aandachtspunt. Dankzij een actief commercieel beleid blijft de verhouding tussen beide stabiel. De gemiddelde depositokost daalde met 15 basispunten ten opzichte van 2018 tot 0,53%.

Evolutie deposito's 2014-2019

(in miljoen euro)



Kredietverstrekking

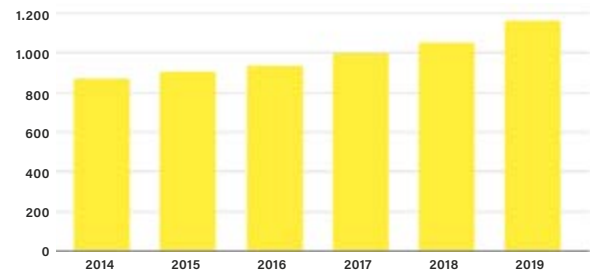
In 2019 realiseert de bank een kredietproductierecord van 473 miljoen euro. Dit is ruim 18% hoger dan vorig jaar. Na het bereiken van de kaap van 1 miljard euro in 2018, stijgt de kredietomloop verder naar 1,162 miljard euro.

Het totaal aantal kredietaanvragen stijgt met 7,9% ten opzichte van 2018.

Steeds meer cliënten vinden de weg naar het digitale kredietaanvraagproces. De optimalisatie van het online lenen platform en continue verbetering van het kredietscoringmodel vormen hierbij een belangrijke schakel. Meer dan de helft van de kredietaanvragen (52,9%) wordt online ingediend.

Evolutie kredietportefeuille 2014-2019

(in miljoen euro)



Andere beleggingen

De andere beleggingen daalden met méér dan 20% en bedragen 263,3 miljoen euro tegenover 331,2 miljoen euro eind vorig jaar. De beleggingen bij banken op korte termijn daalden van 63,8 miljoen euro naar 35,0 miljoen euro en de obligatieportefeuille daalde van 267,4 miljoen euro naar 228,3 miljoen euro. De obligatieportefeuille bestaat uitsluitend uit effecten van overheden en bevat nu 49,8% Belgische overheidsschuld en 50,2% overheidsschuld van andere Europese landen (Finland, Frankrijk, Nederland en Oostenrijk).

De reden van de daling is het ontbreken van rendement – zelfs een negatieve opbrengst – zowel op korte als op lange termijn, gecombineerd met een vrijstelling van “strafrente” (tiering ECB) tot 7x het bedrag aan monetaire reserve. Dit had als gevolg dat er per 31/12/2019 een bedrag van 85,7 miljoen euro op de overnight rekening bij de Nationale Bank stond, terwijl dit op 31/12/2018 slechts 14,1 miljoen euro was. De daling in andere beleggingen van 67,9 miljoen euro wordt dus volledig verklaard door de toename met 71,6 miljoen euro van tegoeden bij de Nationale Bank.

Divers inkomen

Cards

2019 is het jaar van de grote doorbraak van contactloos betalen. Tevens zijn de kaartbetalingen bij de handelaars fors toegenomen.

Binnen een sterk concurrentieel landschap bevestigt Europabank haar stevige reputatie in betrouwbare en snelle verwerking van kaartbetalingen met een omzetstijging van 19%. De lagere groei van het inkomen ten opzichte van de omzetgroei vindt zijn oorsprong in de gewijzigde samenstelling van de verwerkte volumes. Betalingen met kredietkaarten genereren een hogere marge dan de betalingen met debetkaarten die gekenmerkt worden door hoge aantallen en volumes, maar lage gemiddelde transactiebedragen en flinterdunne inkomensmarges.

Met de e-commerce betaaloplossing en transactie-verwerking van betaalterminals, biedt Europabank een mooi aanbod voor handelaars die zowel fysiek als online verkopen. Handelaars op zoek naar een omni-channel betaaloplossing vinden hun one-stop solution in het aanbod van de bank.

“

**2019 is het jaar
van de grote doorbraak
van contactloos betalen**

”



Er werd verder ingezet op goede samenwerkingen, een doorgedreven opleiding en ondersteuning van de interne en externe verkoopkanalen. Het klantvriendelijk, compliant en efficiënt aansluiten van handelaars werd verder geoptimaliseerd door automatisatie, het versnellen van de processen en controles.

De dienstverlening werd verder vereenvoudigd en geoptimaliseerd zodat de handelaren vlot en transparant de betalingen kunnen opvolgen. De gedreven en onderlegde klantendienst blijft traditiegetrouw ter beschikking om de handelaars bij te staan.

Europabank blijft – als enige 100% lokaal verankerde betaalprovider – groeien in een competitieve markt. De bank verstrekt aan handelaars een zeer gewaardeerde en uitstekende dienstverlening tegen competitieve en transparante tarieven.

Verzekeringen

De verzekeringsactiviteit bestaat quasi uitsluitend uit de verkoop van overlijdensdekkingen. Het verzekeringsinkomen over 2019 is voor 91% hieruit afkomstig. Meer dan 70% van de leningdossiers is gedekt door een schuldsaldoverzekering. De overlijdensdekking wordt tevens aangeboden bij leasing en renting. Europabank biedt daarnaast ook reis-, annulatie-, hospitalisatie- en tandzorgverzekeringen aan.

Clïëntentevredenheid

Om zich in het financiële landschap te onderscheiden, moet men niet alleen producten en diensten met meerwaarde bieden, maar moet dit ook samengaan met een kwalitatief hoogstaande service. Europabank meet de cliëntentevredenheid via de techniek van de Net Promotor Score, kortweg NPS genoemd. Deze techniek bestaat erin dat men aan cliënten vraagt in welke mate zij de bank willen aanprijzen bij vrienden, kennissen of familie. Het verschil tussen de cliënten die de bank aanprijzen en de cliënten die dit niet willen doen of geen idee hebben, is de maatstaf om de cliëntentevredenheid te meten. Een positief resultaat wordt als goed ervaren. Europabank haalt een NPS van 71, wat een uitstekend resultaat is en bewijst dat de service die wij dagelijks aan onze cliënten bieden, meer dan geapprecieerd wordt.

Strategie brick & click

Kantoren

Het kantorennet van Europabank bestaat uit 47 goed gelegen stedelijke kantoren, gespreid over heel België. In 2015 was het 50-jarige bestaan van de bank de aanleiding tot de modernisering van het kantorennet. Het nieuwe, open, frisse en eigentijdse concept werd de voorbije jaren gestaag uitgerold bij nieuwe en bestaande kantoren.

In 2019 kregen 5 kantoren deze nieuwe, moderne look and feel: Namen, Halle, Waregem, Waver en Diest. Eén van de Gentse kantoren, Nieuwewandeling, ondergaat momenteel een zeer grondige renovatie. Deze werken zijn van start gegaan in de zomer van 2019 en zullen in het voorjaar van 2020 afgerond worden.

Eind 2019, nauwelijks 4 jaar na de start van het renovatietraject, is ongeveer 80% van het kantorennet gemoderniseerd. De transformatie wordt de komende twee jaar afgerond.

De investeringen in het kantorennet tonen aan dat de bank voluit kiest voor een brick & click strategie, een model waarbij de bank zowel inzet op kantoren (bricks) als op online aanwezigheid (clicks).





Website en internetbankieren via smartphone, tablet en PC

De digitale kanalen zoals de website en eb online zijn de belangrijkste en meest toegankelijke contactpunten geworden voor zowel cliënten als niet-clieënten. Dicht bij de cliënt staan, zowel fysiek als digitaal, is voor de bank van essentieel belang. Brick & click: bij Europabank horen ze samen.

De website biedt dankzij een responsive design iedere bezoeker een optimale gebruikerservaring, zowel via pc als tablet en smartphone. Het mobiele gebruik neemt het razendsnel over van het meer klassieke pc- of laptopgebruik. Ook meer complexe taken, zoals een lening aanvragen, worden probleemloos via de smartphone afgewerkt.

Ook voor eb online, het platform voor internetbankieren, koos de bank voor één geïntegreerde oplossing voor zowel mobiele toestellen als desktops. Ook in deze omgeving valt de sterke stijging van het mobiele gebruik op.

Eb online wordt regelmatig voorzien van nieuwe functies die inspelen op de online behoeften van de cliënten. Nieuwe functies die in 2019 geïntroduceerd werden zijn onder andere Instant Payments en het tijdelijk openstellen van betaalkaarten voor wereldwijd gebruik. En sinds het najaar van 2019 kunnen bestaande cliënten eb online digitaal activeren.



Online openen van rekeningen

Cliënten kunnen online een nieuwe rekening openen via eb online. Sinds september 2019 is het echter ook voor niet-cliënten mogelijk om via de website van de bank online een rekening te openen. Zowel zicht-, spaar- als termijnrekeningen kunnen via de website geopend worden.

Itsme

Vanaf maart 2019 konden de cliënten van de bank voor het eerst gebruik maken van de itsme-app in eb online. Itsme wordt hierbij ingezet als volwaardig alternatief voor de digipass, waardoor cliënten via itsme kunnen inloggen en transacties kunnen bevestigen. Eind 2019 waren er reeds 12,5% eb online sessies waarbij itsme gebruikt wordt als aanmeldmethode.

Intussen integreerde de bank de itsme-app in verschillende toepassingen voor haar cliënten, makelaars en dealers, alsook voor haar eigen medewerkers.



24/24
eb online

47
kantoren



Personeel

Het personeelsbestand van de bank kende in 2019 een forse groei. Op 31 december 2019 telde Europabank 355 personeelsleden, waaronder 124 kaderleden. Dit komt overeen met een personeelsaangroei van maar liefst 5% ten opzichte van 2018. Er werken nog steeds quasi evenveel mannen als vrouwen binnen de bank, zo goed als evenredig verdeeld over de hoofdzetel en de 47 Europabank-kantoren. Het deeltijds werk blijft ten opzichte van vorig jaar relatief stabiel. Iets minder dan 22% van de medewerkers werkt in een deeltijds regime en 65% hiervan werkt onder het 4/5^{de} regime. Thematische verlopen en landingsbanen blijven populair. Na de afschaffing van het niet-gemotiveerd tijdskrediet is het aantal personeelsleden in tijdskrediet de voorbije jaren echter aanzienlijk gedaald.

In 2019 heeft de bank sterk ingezet op de aanwerving van nieuwe medewerkers, vooral in het kantorennet. De bank wierf in totaal 32 nieuwe medewerkers aan, waarvan 26 commerciële medewerkers. Het selectie- en rekruteringsproces gebeurt in hoofdzaak nog steeds in eigen beheer. In navolging van de succesvolle samenwerking met een externe partner voor de rekrutering van enkele ICT-medewerkers, heeft de bank in 2019 voor het eerst ook voor een aantal andere functies en/of regio's beroep gedaan op diverse partners. Het is de bedoeling om beide werkwijzen in de toekomst te blijven combineren.

Het aantrekken van nieuw talent en het behouden van goede medewerkers blijft de volgende jaren één van de belangrijkste uitdagingen in het HR-beleid van de bank. Naast de vele aanwervingen slaagt de bank er voorlopig ook in om zijn goede medewerkers te behouden. Het vrijwillig verloop van de bank (2,89%) ligt nog steeds laag ten opzichte van het nationale gemiddelde dat in 2018 5,85% bedroeg.

In 2019 heeft de bank heel wat aandacht besteed aan Employer Branding om zichzelf als aantrekkelijke werkgever extra in de kijker te zetten. In interactieve workshops bepaalden medewerkers uit het kantorennet en de hoofdzetel samen de nieuwe waarden van de bank die in een merkpaspoort uitgebreid omschreven worden. 'Toegankelijkheid, verbinding en vindbaarheid' worden de 3 pijlers van het verhaal waarvoor de medewerkers in de

“

**Personeelsaangroei
van maar liefst 5%**

”

toekomst willen staan. In het voorjaar van 2020 zal de interne campagne gelanceerd worden om deze nadien actief te externaliseren op jobbeurzen, scholen en diverse media.

De banksector is in volle transformatie. Van statische omgevingen die jaren dezelfde diensten hebben aangeboden tot vooruitstrevende instellingen die focussen op de noden van de consument aan de hand van digitalisering en automatisering. Ontwikkeling van medewerkers is onlosmakelijk verbonden met opleiding. De bank heeft in 2019 opnieuw bijzondere inspanningen geleverd om te investeren in de individuele opleidingsbehoeften van zijn medewerkers. Op de hoofdzetel is er gedurende een periode van 6 maanden op wekelijkse basis een Digital Coach persoonlijke en klassikale opleidingssessies komen geven met betrekking tot diverse Office-toepassingen. Meer dan 80% van de administratieve medewerkers volgde één of meerdere van deze sessies in functie van de optimalisatie van hun werkprocessen.

Voor de commerciële medewerkers werd vorig jaar een project opgestart waarbij een aantal collega's van de hoofdzetel en het kantorennet samen aan een nieuwe cursus en bijhorende opleiding werken. De bank wil met dit nieuwe opleidingsconcept vooral de nadruk leggen op de meer relevante en praktijkgerichte activiteiten tijdens de eerste maanden als nieuwe commerciële medewerker. De nieuwe cursus zal in 2020 gefinaliseerd worden en is één van de steeds talrijker wordende voorbeelden van succesvolle synergieën tussen het kantorennet en diverse afdelingen. De opleidingsbehoeften van de medewerkers zullen in de volgende jaren nog meer aandacht krijgen, onder meer via een e-learning platform.

In 2019 vond intussen reeds de derde editie van het Flex Income Plan plaats waarbij men diverse looncomponenten kan omzetten in andere



32
nieuwe
medewerkers

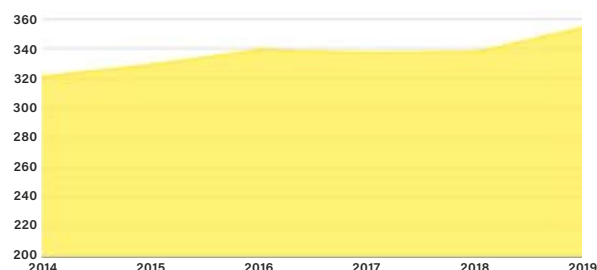
355
personeelsleden

voordelen. In de FIP-shop kunnen de medewerkers onder meer kiezen voor de terugbetaling van het individueel pensioensparen en individuele gezondheidsverzekeringen, extra verlofdagen, diverse parkeerfaciliteiten, een upgrade van een treinabonnement en een leasefiets of -wagen. In 2019 voegde de bank aan het keuzepakket ook nog extra verlofdagen toe voor 45+ medewerkers. Maar liefst 80% van onze medewerkers koos één of meerdere voordelen binnen het Flex Income Plan. Extra verlofdagen en de terugbetaling van het individueel pensioensparen blijven met voorsprong de meest populaire voordelen.

Het loonbeleid van de bank, gebaseerd op prestaties, competenties en ontwikkeling, en het Flex Income Plan vormen belangrijke financiële troeven bij het aantrekken en behouden

van de juiste medewerkers. Dit gekoppeld aan de durf om talentvolle medewerkers snel verantwoordelijkheden toe te kennen en intern te laten doorgroeien moet ervoor zorgen dat de bank de successieplanning van de volgende jaren met veel vertrouwen tegemoet kan zien.

Personeelsevolutie 2014-2019



Organisatie

In het continue streven en zoeken naar de mogelijkheden tot optimalisatie, automatisatie en digitalisering van werkprocessen in de bank, zijn in samenwerking met verschillende afdelingen en medewerkers van de kantoren diverse projecten gerealiseerd.

Er werd verder gewerkt aan het digitaliseren van de opmaak en terbeschikkingstelling van kredietdossiers.

Een synergieproject werd opgestart met betrekking tot het beheer van de successiedossiers met als doel af te stappen van manuele werkwijzen en fysieke dossiers en een transparante toepassing te creëren voor het opladen, opvolgen en afwerken van de overlijdensdossiers.

Ter ondersteuning van de betaalkaarttransacties werden diverse verbeteringen gerealiseerd. Het project waarbij het mogelijk zal zijn in de kantoren documenten digitaal te ondertekenen, is in volle uitwerking en wordt in de loop van 2020 uitgerold.

In het kader van de verdere optimalisatie en digitalisering van de documentenstroom worden vanaf oktober 2019 de leasingfacturen digitaal bezorgd aan de cliënten.

Bijkomend zijn enkele reglementaire projecten tijdig gefinaliseerd:

- De vereisten van de nieuwe Europese Betalingsdienstenrichtlijn (PSD2) werden geïmplementeerd. Cliënten van Europabank kunnen – mits hun uitdrukkelijke toestemming – sinds september 2019 andere dienstverleners dan hun eigen bank toegang geven tot hun betaalrekening. Zo kunnen cliënten rekeninginformatie uitwisselen met of betalingen laten initiëren door een derde partij (TPP).
- De update van de werking van het Centraal Aanspreekpunt waarbij een uitbreiding van toepassing is op de te rapporteren financiële contracten, financiële verrichtingen, hoedanigheid van de cliënt (rekeninghouder/contractant/gevolmachtigde) werd gerealiseerd.

Ten slotte werd afgelopen jaar de verwerking van binnenkomende stortingen voor contracten pensioensparen geautomatiseerd. Cliënten schrijven hun bijdrage rechtstreeks over op hun contract waarna de administratieve afhandeling bij de centrale diensten tot een minimum beperkt wordt.



Beeld: campagne 'Uitstel' professionelen 2019-2020

Informatica

Naast de reeds vermelde projecten (vernieuwingen op de website en in het internetbankieren, itsme, PSD2, instant payments, ontwikkelingen in de kaarttransactieverwerking, ...) heeft de bank een hele reeks nieuwe functies gecreëerd om de krediettoepassing nog performanter te maken. Onder andere werd de credit scoring geoptimaliseerd en werd de verwerking van de Graydon-rapporten geperfectioneerd. De nieuwe richtlijnen betreffende Loan-to-Value (LTV) voor hypothecair krediet werden vlekkeloos geïmplementeerd.

In 2019 investeerde de bank ook in extra beveiliging van haar netwerken en data.

Deugdelijk Bestuur

De bank schenkt bijzondere aandacht aan een deugdelijk bestuur bij de uitoefening van haar activiteiten.

Met een goede bestuurlijke structuur en aandacht voor de beheersing van de risico's wenst Europabank de belangen van hoofdzakelijk drie stakeholders te behartigen: de cliënt, de medewerker en de aandeelhouder.

Voor de cliënten wil de bank op een maatschappelijk verantwoorde wijze een kwaliteitsvolle financiële dienstverlening aanbieden.

Voor de medewerkers betekent dit werkzekerheid verschaffen, doorgroeimogelijkheden creëren, een billijke vergoeding gekoppeld aan inzet en het globale resultaat van de bank toekennen en dit alles binnen een aangename werkomgeving en een goed sociaal klimaat.

Voor de aandeelhouders betekent dit inzetten op een verdere groei en streven naar een marktconforme financiële vergoeding.

Beloningsbeleid

Het beloningsbeleid heeft tot doel tegen marktconforme voorwaarden gekwalificeerde en deskundige medewerkers, directieleden en bestuurders aan te trekken en te behouden teneinde de strategische en operationele doelstellingen te realiseren.

Europabank heeft een beloningsbeleid uitgewerkt overeenkomstig de wettelijke en prudentiële voorschriften zoals vastgelegd in de Wet op het Statuut van en het Toezicht op Kredietinstellingen van 25.04.2014, de circulaires van de NBB en de FSMA en diverse Europese richtlijnen. Meer in het bijzonder werd ervoor gezorgd dat het beloningsbeleid in overeenstemming is met de principes van een gezond risicobeheer en governance binnen de bank. Met haar beloningsbeleid wenst de bank te vermijden dat risicogedrag wordt aangemoedigd. Het beloningsbeleid beantwoordt aan de normen die werden vastgelegd op niveau van de groep Crelan.

Het loonbeleid is strategisch verankerd en zal helpen om de doelstellingen van de bank te behalen. Het loonbeleid is – door de invoering van de functieclassificatie – gebaseerd op diverse functieklassen. De loonprogressie wordt gebaseerd op prestaties en groei in competenties.

De vergoeding van de medewerkers en directieleden bestaat uit een vast en een variabel gedeelte. Het beloningsbeleid voorziet in een evenwichtige verdeling tussen een vaste en variabele component. Het bedrag dat jaarlijks ter beschikking wordt gesteld voor de variabele verloning is in beperkte mate gekoppeld aan het geconsolideerd resultaat van de bank in haar geheel. Dit uitgangspunt houdt in dat de bank zich dan ook gewapend heeft tegen het nemen van onverantwoorde risico's waarbij de belangen van de cliënten zouden kunnen geschaad worden. In de loop van 2018 is een nieuw evaluatiesysteem uitgewerkt waarbij de directe leidinggevende een voorstel tot variabele verloning opmaakt op basis van prestaties en groei in competenties. Het Flex Income Plan is uitgebreid met de bedoeling het loonpakket voor alle medewerkers verder te differentiëren en te individualiseren naar de behoefte van de medewerker. Het principe bestaat erin dat voor elke medewerker een budget gecreëerd wordt op basis van bestaande voordelen. Elke medewerker kan met zijn/haar toegekend bonusbudget een vrije keuze maken uit diverse à la carte voordelen.

De variabele vergoeding, die geplafonneerd is, wordt goedgekeurd door de Raad van Bestuur op advies van het Remuneratiecomité. Het Directiecomité is verantwoordelijk voor de bepaling van de vaste verloning en de toekenning van de variabele verloning aan de medewerkers.

De vaste en variabele verloning van de bestuurders, leden van het Directiecomité, wordt goedgekeurd door de Raad van Bestuur op voorstel van het Remuneratiecomité en na advies van de CEO. De overige leden van de Raad van Bestuur, met uitzondering van de onafhankelijke bestuurders, ontvangen geen vergoeding. De onafhankelijke bestuurders ontvangen een vaste maandelijkse vergoeding die niet gerelateerd is aan het resultaat van de bank. De totale vergoeding die werd

toegekend aan directie en onafhankelijke bestuurders bedraagt 1,6 miljoen euro. Het Remuneratiecomité brengt jaarlijks aan het Remuneratiecomité van de groep Crelan verslag uit over het remuneratiebeleid waarin zij duidt in welke mate gevolg werd gegeven aan de circulaire van de Nationale Bank van België. Tevens wordt een verslag voorgelegd inzake de vergoeding van de leden van het Directiecomité.

Governance beginselen

Europabank beschikt over een solide en passende regeling voor de bedrijfsorganisatie, waaronder toezichtmaatregelen, om een doeltreffend en voorzichtig beleid van de bank te garanderen. Dit in functie van de aard, schaal en complexiteit van de risico's die inherent zijn aan het bedrijfsmodel en aan de werkzaamheden van de bank.

Deugdelijk bestuur is belangrijk, respect voor de privacy en een snelle en correcte klachtenbehandeling nemen hierin een voorname plaats.

Deze en andere governance beginselen zijn terug te vinden op de website onder de rubriek "juridische info".

Evaluatie werking Raad van Bestuur en comités

In 2019 is een evaluatie uitgevoerd naar de samenstelling van de Raad van Bestuur en zijn comités, bepaalde governance aspecten van de werking van de Raad van Bestuur en zijn comités en de individuele deskundigheid van de bestuurders en de collectieve deskundigheid van de Raad van Bestuur, het Audit- en Remuneratiecomité.

Deze evaluatie rechtvaardigt het vertrouwen in de individuele en collectieve deskundigheid van de diverse leden van de Raad van Bestuur en beide comités en de werking van de Raad van Bestuur en zijn comités.

Raad van Bestuur

In juli heeft de Raad van Bestuur kennis genomen van het ontslag van de heer Filip De Campenaere als bestuurder.

De Raad van Bestuur kwam zes keer samen in 2019. Onder de bevoegdheid van de Raad van Bestuur functioneren het Auditcomité en het Remuneratiecomité.

Samenstelling van de Raad van Bestuur

Voorzitter:	Philippe Voisin
Bestuurders:	Jan Annaert <i>(onafhankelijk bestuurder)</i> Gérald Bogaert Marc Claus Joris Cnockaert Luc De Wilde Jean-Pierre Dubois Hendrik Vandamme Agnes Van den Berge <i>(onafhankelijk bestuurder)</i> Rudi Vanlangendyck Luc Versele
Commissaris: Vertegenwoordigd door:	EY Bedrijfsrevisoren bv Jean-François Hubin

Samenstelling van het Directiecomité

Gérald Bogaert	bestuurder-directeur
Marc Claus	bestuurder-directeur
Luc De Wilde	bestuurder-directeur
Rudi Vanlangendyck	CEO



Auditcomité

Het Auditcomité, dat ook fungeert als Risicocomité, staat in de meest brede zin in voor de monitoring van de activiteiten die verband houden met het financieel verslaggevingsproces en controle op de jaarrekeningen, de interne controle en risicobeheer en de werking en activiteiten van de afdeling Interne Audit en Inspectie. Zij staat eveneens in voor de monitoring van het risicobeheer en de risicostrategie van de bank en staat de Raad van Bestuur bij in de uitoefening van het toezicht op deze materie. Daarnaast staat zij ook in voor de beoordeling en de monitoring van de onafhankelijkheid van de commissaris.

Het Auditcomité is heden tijdelijk samengesteld uit 2 onafhankelijke bestuurders: mevrouw Agnes Van den Berge en de heer Jan Annaert. Laatstgenoemde is aangesteld als voorzitter van het Auditcomité. Ook de voorzitter van de Raad van Bestuur, de CEO en de vertegenwoordigers van Interne Audit en Inspectie wonen de vergadering op uitnodiging bij.

Het Auditcomité is in 2019 zeven keer samengekomen.

Remuneratiecomité

Het Remuneratiecomité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan bij de vaststelling van het beloningsbeleid en het toezicht op de uitvoering ervan en bij het aanwijzen en aanbevelen van kandidaten voor de Raad van Bestuur en het Directiecomité. Het Remuneratiecomité beoordeelt jaarlijks de kennis, vaardigheden, ervaring, mate van betrokkenheid van de individuele bestuurders en van de Raad van Bestuur als geheel.

Het Remuneratiecomité voert tevens rechtstreeks toezicht uit op de beloning van de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties en de Identified Staff.

Zijn lid van het Remuneratiecomité: Agnes Van den Berge en Jan Annaert, beiden onafhankelijk bestuurder, Philippe Voisin en Luc Versele. Voorzitter van het Remuneratiecomité is Agnes Van den Berge. Bij gelijke stemmen is de stem van de voorzitter van het Remuneratiecomité doorslaggevend. De CEO neemt deel op uitnodiging.

Het Remuneratiecomité is drie keer samengekomen in 2019.

Directiecomité

Gérald Bogaert Bestuurder-directeur	Marc Claus Bestuurder-directeur	Luc De Wilde Bestuurder-directeur	Rudi Vanlangendyck CEO
Eddy Willems Kantorennet zone 1	Eddy Dhondt Archivering	Fabienne Haot Assets & Liabilities Management	Dirk Overstraete Betwiste Zaken
Vanessa Moulin Kantorennet zone 2	Christian Ardyns Cards - Front office	Yves Van Acker Boekhouding	Katrien Barbier Directiesecretariaat
Amaury Rooselaer Marketing	Tom Verlinde Cards - Backoffice	Wouter Lemaitre Compliance	Cedric Ryckaert Financial Control
Els Broeckaert Verzekeringen	Bram Van Der Meeren Facilitaire diensten	Isabelle Degryse Diverse operaties	Thomas De Meyer Human Resources
	Geert Arnou Kredieten	Hans Raes Informatica	Bart Criel Interne Preventiedienst
	Stijn Verstraeten Organisatie		Jo Wierinck Interne Audit en Inspectie
	Sylvie Thiébault Vertaling		Frank Reggers Juridische afdeling
			Wim Van den Bossche Risk Management
			Thierry De Smet Secretaris-generaal



Risico's en risicobeheer

Algemeen

De bank beschikt over een interne controlestructuur die toelaat haar risico's te identificeren en te beheersen.

Gezien de aard van de activiteiten van de bank hebben de belangrijkste risico's betrekking op het kredietrisico, het renterisico en het liquiditeitsrisico. Daarnaast beschouwt de bank ook het strategisch en business risico, het operationeel risico en het concentratierisico als belangrijke risico's. Cybercriminaliteit (bijvoorbeeld phishing) als onderdeel van het operationeel risico krijgt hierbij voorname aandacht in het informatiebeveiligingsraamwerk van de bank.

Deze risico's worden gemonitord in diverse comités, namelijk het Assets & Liabilities Committee (ALCO), het Krediet- & Contentieux Evaluatie Comité (KCEC) en het Riskcomité.

Specifieke risico's die verband houden met bedrijfscontinuïteit en informatiebeveiliging worden opgevolgd in de desbetreffende stuur- en werkgroepen.

Het Auditcomité overkoepelt al deze controlestructuren en fungeert tevens als Risicocomité zoals bedoeld in de Bankenwet.

Het Remuneratiecomité evalueert de risico's met betrekking tot het beloningsbeleid.

De effectieve leiding van de bank beoordeelt jaarlijks de aangepastheid van haar interne controle en rapporteert hierover aan het Auditcomité, de Raad van Bestuur, de Nationale Bank en de Commissaris. De beoordeling heeft

betrekking op een breed spectrum aan domeinen, met name het door de bank gehanteerde interne controlesysteem, het proces van financiële verslaggeving, de organisatorische werking van de bank, de werking van ondersteunende functies en controlefuncties, de eigenlijke bankactiviteiten, het algemeen risicobeheer, het integriteitsbeleid en het beloningsbeleid. Uit deze beoordeling is gebleken dat de bank haar risico's op een effectieve wijze identificeert, beheerst en onder controle heeft. Daarenboven getuigt de bank van een gezonde cultuur ten aanzien van risico's en stelt zij steeds de belangen van de cliënt centraal.

De uitwerking van risicobeheersingsmaatregelen gebeurt in overleg met Crelan. Zo worden bepaalde risico's zoals het rente- en liquiditeitsrisico gemeten aan de hand van gemeenschappelijke meetinstrumenten en worden beleidsnota's ook op Crelan groepsniveau geëvalueerd. Risicomodellen worden in overleg met Crelan ontwikkeld.

Trimestrieel rapporteert de Risk Manager over de resultaten van de risicometingen en de evolutie van de risico-indicatoren in het Filialen Risk Comité van de groep Crelan.

De groep Crelan legt jaarlijks het limietenkader vast waarbinnen de bank dient te opereren.

Conform de Bankenwet is op het niveau van de groep Crelan een herstelplan uitgewerkt dat minstens jaarlijks geactualiseerd wordt en waartoe de bank haar bijdrage levert. Dit herstelplan moet toelaten snel en doeltreffende acties te nemen in geval de financiële gezondheid van de groep Crelan ingevolge stresssituaties ernstig in het gedrang zou komen.

Renterisico

Het renterisico betreft de huidige en toekomstige blootstelling van de winstgevendheid en het vermogen van de bank aan ongunstige rentebewegingen.

Het ALCO bewaakt het renterisico. Hierbij wordt de evolutie van de renterisicopositie opgevolgd, alsook de overeenstemming met wet- en regelgeving, de beleidslijnen en het vastgelegde limietenkader. De bank voldoet aan alle limieten opgelegd door de toezichthouder.

De bank meet haar renterisico zowel vanuit een inkomensperspectief als vanuit een economisch waardeperspectief.

Voor wat betreft de inkomstengevoeligheid simuleert de bank het effect op haar resultaat van een geleidelijke marktrentestijging van 2%pt en van een geleidelijke marktrentedaling van 2%pt op een tijdshorizon van 3 jaar. In 2019 toont het scenario van een geleidelijke marktrentestijging het meest negatieve effect op de renteopbrengsten van de bank, doch is dit nog steeds op een aanvaardbaar niveau.

Voor de vermogensgevoeligheid wordt het effect op de economische waarde van het banking book gemeten en dit in 6 rentescenario's, zowel parallelle als niet-parallelle. Hierbij maakt de bank gebruik van zowel haar eigen veronderstellingen als van de veronderstellingen van de toezichthouder.

Het meest negatieve effect treedt op in het scenario waarbij de marktrente op korte termijn met 2,5%pt daalt én de marktrente op lange termijn met 1%pt stijgt gebruikmakend van de veronderstellingen van de toezichthouder. Dit negatief effect ligt echter ruim onder de toegestane maximum waarschuwingsdrempel van 15% van het eigen vermogen.

Daarnaast meet de bank de inkomstengevoeligheid in een uitsterfscenario volgens een model dat op Crelan groepsniveau gebruikt wordt en dat zowel parallelle als niet-parallelle rentescenario's in aanmerking neemt.

Dit model beschouwt enerzijds de evolutie van de netto renteopbrengsten voor de volgende 15 jaar en

anderzijds de huidige waarde van alle toekomstige netto renteopbrengsten.

Dit model toont in het scenario waarbij de marktrente op korte termijn met 2,5%pt stijgt én op lange termijn ongewijzigd blijft de meest negatieve impact op de netto renteopbrengsten.

Volgens datzelfde model wordt de huidige waarde van de toekomstige renteopbrengsten dan weer het meest negatief beïnvloed in het scenario waarbij de marktrente op korte termijn met 2,5%pt stijgt. In alle beschouwde scenario's voldoet de bank ruimschoots aan het geldende limietenkader.

De duration van het eigen vermogen bedraagt per einde 2019 slechts 0,28 jaar wat betekent dat een scenario waarbij de marktrente plots met 1%pt stijgt, de waarde van het eigen vermogen zou doen dalen met 0,28%. Dit is het laagste niveau in jaren.

De bank beheert haar renterisicopositie op proactieve wijze teneinde steeds te voldoen aan zowel haar eigen limietenkader als aan dat van de toezichthouder.

De bank gebruikt geen derivaten voor de beheersing van het renterisico.

Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico is het risico dat de bank niet aan haar financiële verplichtingen zou kunnen voldoen tegen een aanvaardbare kost.

Het ALCO bewaakt het liquiditeitsrisico. Het ALCO volgt de evolutie van de liquiditeitsrisicopositie op, alsook de overeenstemming met wet- en regelgeving, interne beleidslijnen en het geldende limietenkader.

De bank volgt haar liquiditeitsrisicopositie op aan de hand van metingen op zeer korte, korte, middellange en lange termijn.

Via stressscenario's schat de bank de gevolgen van uitzonderlijke situaties in. De bank zorgt ervoor dat zij steeds beschikt over voldoende ruime kwaliteitsvolle liquiditeitsbuffers.

De bank volgt nauwgezet haar intraday-risicopositie op waarbij de bank tevens beschikt over een kredietlijn bij de NBB. Het intradayrisico treedt onder meer op bij de verrekening van Visa/MasterCard-transacties en STET- en SWIFT-kasstromen.

Per einde 2019 bedraagt de Liquidity Coverage Ratio (LCR) 708%, het minimum lag in 2019 op 335% en ligt ruimschoots boven de intern geldende waarschuwingsdrempels en de prudentiële minimumlimiet van 100%. De bank beschikt aldus over een meer dan voldoende hoge liquide buffer om uitstromen op te vangen.

Dat de bank over een gezonde fundingstructuur beschikt, blijkt ook uit de Net Stable Funding Ratio (NSFR) die per einde 2019 142% bedraagt. De NSFR dient minimaal 100% te bedragen.

De bank volgt tevens maandelijks haar liquiditeitspositie op aan de hand van de zogenaamde Additional Liquidity Monitoring Metrics (ALMM), ontwikkeld volgens EBA-standaarden. Deze rapportering behelst een vervalschema met contractueel vervallende bedragen opgedeeld per productsoort en met horizon tot 10 jaar, de fundingconcentraties per tegenpartij en producttype, de volumes en prijszetting voor passiva met verschillende

looptijden, de rollover van funding met volumes en vervallende bedragen, de volumes van nieuw aangetrokken middelen en verlengingen en concentraties in de liquide buffer (counterbalancing capacity).

Aan de hand van een model van dynamische liquiditeit simuleert de bank haar liquiditeitspositie voor de komende 24 maanden op basis van het budget en deze lag steeds ruim boven de opgelegde minimumlimiet.

Specifiek ten behoeve van de opvolging van de liquiditeitspositie op middellange termijn simuleert de bank een bankrun scenario waarbij de impact ervan op haar liquiditeitspositie wordt gemeten. De bank brengt dit effect in rekening bij haar jaarlijkse ICAAP/ILAAP (Internal Capital/Liquidity Adequacy Assessment Process).

Kredietrisico

Het kredietrisico of tegenpartijrisico is het risico van verlies door het in gebreke blijven van een debiteur of tegenpartij. De bank wordt blootgesteld aan het kredietrisico in het kader van haar kredietverlening aan consumenten en ondernemingen, alsook bij haar eigen beleggingsactiviteiten.



Naast een permanente kwaliteitsbewaking op diverse niveaus binnen de bank, volgt het Krediet- en Contentieux Evaluatie Comité (KCEC) maandelijks het kredietrisico op.

De bank beoordeelt het kredietrisico verbonden aan de kredietverleningsactiviteit zowel in haar front- als backoffice, rekening houdend met vastgelegde kredietbeslissingsbevoegdheden. De bank maakt gebruik van een kredietbeslissingsmodel dat rekening houdt met de financiële draagkracht (terugbetalingscapaciteit), de verstrekte waarborgen, de reputatie en de solvabiliteit van de kredietnemer.

Specifiek voor het segment van het hypotheckair krediet monitort de bank de evolutie van de LTV-ratio (Loan-to-Value) zowel op het niveau van de nieuwe productie als op het niveau van de kredietportefeuille.

Ten behoeve van haar ICAAP/ILAAP schat de bank aan de hand van een stressscenario de impact in van extreme waardedalingen van in hypotheek genomen vastgoed. Er wordt hierbij rekening gehouden met waardedalingen van 25% tot 35% afhankelijk van het type vastgoed (commercieel, residentieel).

Als onderdeel van de kwaliteitsbewaking van haar kredietportefeuille volgt de bank de evolutie op van de forborne kredietvorderingen. Dit zijn kredietvorderingen waarbij de bank aan een cliënt met betalingsmoeilijkheden bepaalde toelagen deed teneinde te vermijden dat deze zijn financiële verplichtingen niet langer zou kunnen honoreren en de bank kredietverlies zou leiden. De bank evalueert of voor forborne kredietvorderingen voldoende provisie voor kredietverlies wordt opgezet.

Het kredietverlies over 2019 verbonden aan de kredietverleningsactiviteit bleef onveranderd op het niveau van 2018, met name 0,7%.

Ook de eigen beleggingsportefeuille van de bank is onderhevig aan een zeker kredietrisico. Om dit risico te beperken heeft de bank in haar beleggingsbeleid maximumlimieten inzake tegenpartijen vastgelegd. Het op Crelan groepsniveau vastgelegd

limietenkader is hierbij minimaal van toepassing.

Voor de bepaling van de eigenvermogensvereiste voor kredietrisico hanteert de bank de standardised approach (SA).

Concentratierisico

De bank definieert het concentratierisico als de posities die kunnen ontstaan binnen of over verschillende risicosoorten en die mogelijks kunnen leiden tot enerzijds verliezen die van aard zijn een bedreiging te vormen voor de gezondheid van de bank of voor het vermogen om haar kernactiviteiten te blijven uitvoeren of anderzijds een verslechtering in het risicoprofiel van de bank.

De bank monitort risicoconcentraties binnen het kredietrisico, de eigen beleggingsportefeuille en het liquiditeitsrisico.

Het concentratierisico binnen het kredietrisico doet zich voor bij de kredietverlening en meer bepaald in de kredietomloop op eenzelfde cliënt en op eenzelfde economische sector. Voor elk van deze risicoconcentraties heeft de bank maximumlimieten vastgelegd.

Ook binnen de eigen beleggingsportefeuille doet zich een concentratierisico voor. Dit heeft betrekking op termijnplaatsingen bij andere banken en de portefeuille staatspapier.

Om het concentratierisico binnen de eigen beleggingsportefeuille op een aanvaardbaar niveau te houden, heeft de bank in haar beleggingsbeleid een limietenkader vastgelegd dat voldoet aan de beperkingen opgelegd op het niveau van de groep Crelan. De bank zorgt tevens voor voldoende diversificatie binnen haar portefeuille staatspapier.

In 2019 belegde de bank op termijn uitsluitend bij Crelan en hield zij staatspapier aan van in hoofdzaak België en Oostenrijk gevolgd door Frankrijk, Finland en Nederland.

De monitoringcomités ALCO en KCEC volgen het concentratierisico op.

Operationeel risico

De bank definieert operationeel risico als de kans op schade ten gevolge van tekortkomingen in werkwijzen, systemen, menselijke fouten of externe gebeurtenissen.

In het trimestrieel Riskcomité wordt gerapporteerd over het operationeel risico en het reputatierisico en worden voorgestelde controlemaatregelen beslist.

Specifieke risicodomeinen zoals bedrijfscontinuïteit en informatiebeveiliging worden aangestuurd vanuit stuur- en werkgroepen.

Centraal in het beheer van operationele risico's binnen de bank staan een permanente identificatie en evaluatie van risico's naar aanleiding van de invoering of wijziging van processen en/of nieuwe producten, een centraal incidentenbeheersysteem gekoppeld aan nazorg, fraudepreventie, bedrijfscontinuïteitsplanning en disaster recovery tests en de nodige zorg voor sensibilisering van de medewerkers.

Voor de activiteiten die de bank uitbesteedt, zorgt zij ervoor dat de eraan verbonden risico's, zoals onder meer informatiebeveiliging en bedrijfscontinuïteit, geïdentificeerd en afdoende ingedekt worden. Desbetreffende afspraken worden steeds vastgelegd in een service level agreement.

Dat de bank haar operationele risico's goed onder controle heeft, blijkt uit de jaar na jaar lage schadecijfers ingevolge operationele risico's en het hoge cijfer aan vermeden schade.

Cybercriminaliteit staat bij alle ondernemingen hoog op de agenda, ook bij Europabank. In dat kader ontwikkelde de bank onder meer een stappenplan voor het geval de bank zou geconfronteerd worden met cyberaanvallen.

Voor de bepaling van de eigenvermogensvereiste voor operationeel risico hanteert de bank de Basic Indicator Approach (BIA) en houdt zij zodoende kapitaal aan ten belope van 12,6 miljoen euro of 15% van het gemiddeld geconsolideerd operationeel resultaat van de laatste 3 jaren.

Reputatierisico

De bank verstaat onder reputatierisico het risico dat door negatieve publiciteit het vertrouwen in de integriteit van de bank aangetast wordt. Het reputatierisico is een risico dat voortvloeit uit een ander risico. De bank beheerst het reputatierisico door ervoor te zorgen dat haar risico's van de eerste orde voldoende beheerst worden en door het toepassen van haar integriteitsbeleid. De afdeling Compliance staat in voor de praktische uitwerking van het integriteitsbeleid. De juridische afdeling evalueert en ziet toe op de effectieve implementatie van wet- en regelgeving.

Strategisch en business risico

De bank verstaat onder strategisch en business risico de huidige en toekomstige impact op het resultaat of op het kapitaal ten gevolge van verkeerde business beslissingen, verkeerde implementatie van beslissingen of gebrek aan respons ten aanzien van veranderingen in de markt en de sector. Ten behoeve van het ICAAP/ILAAP identificeert en beoordeelt de effectieve leiding van de bank aan de hand van een assessment het strategisch en business risico.

Bij deze beoordeling identificeert de bank mogelijke bedreigingen die de realisatie van de vooropgestelde strategische doelstellingen van de bank kunnen belemmeren. Waar nodig worden actiepunten vastgelegd.



Beeld: campagne 'Uitstel' professionelen 2019-2020



Compliance

De Compliance afdeling is een verplichte controlefunctie ingesteld door onder meer de Bankwet van 25 april 2014. Haar werking wordt niet alleen door diverse wetgevingen maar eveneens door circulaire en reglementen van de Nationale Bank en de FSMA gereguleerd. De afdeling wordt bijgestaan door 7 local compliance officers die aangesteld zijn binnen de voornaamste afdelingen. Tevens wordt er nauw samengewerkt en overleg gepleegd met de andere controleafdelingen (Interne Audit en Risk Management) en met de Juridische Dienst.

De voornaamste werkdomeinen van Compliance zijn het toezicht op specifieke wetgeving, zoals de wettelijke regels omtrent kredietverlening, in het bijzonder consumentenkredieten en hypothecaire kredieten, MiFID, privacy en de witwaswet, het toezicht op het fiscaal voorkomingsbeleid, de melding van verdachte transacties aan de CFI, controle op het handelen met voorkennis, adviseren over en controleren van het integriteitsbeleid, remuneratiebeleid en het ontwikkelen van nieuwe producten. Compliance herzielt ook jaarlijks de beleidsnota's inzake integriteitsbeleid en reputatierisico en stelt wijzigingen voor wanneer deze noodzakelijk blijken. In ditzelfde kader staat Compliance ook in voor de ontvangst, behandeling en rapportering van al dan niet anoniem gemelde inbreuken op het integriteitsbeleid.

De taken omtrent wetgeving omvatten niet enkel het analyseren en adviseren omtrent de implementatie van nieuwe wetten of wijzigingen aan bestaande wetgeving, maar eveneens het toezicht op de concrete naleving van deze wetten door de medewerkers en door de bank zelf. Zo adviseert Compliance onder meer bij het goedkeuren van bepaalde kredietdossiers, reclamecampagnes en procedurewijzigingen. Zowel intern ontwikkelde als extern aangekochte monitoringsystemen, die door Compliance worden opgevolgd, zorgen ervoor dat Europabank tevens voldoet aan de verplichtingen met betrekking tot permanente waakzaamheid tegen atypische transacties. Compliance ziet erop toe dat de hoogste normen en best practices worden nageleefd ten aanzien van witwaspraktijken.

Tenslotte zorgt Compliance ook voor de opleiding van de nieuwe medewerkers betreffende de witwas en compliance problematiek, waarbij deze personeelsleden een compliance opleiding dienen te volgen en een test af te leggen. In het kader van de permanente opleiding, legt de Compliance Officer tevens bezoeken ter plaatse bij de kantoren af, waarbij enerzijds de kennis van de medewerkers in individuele gesprekken wordt getest en anderzijds de medewerkers de gelegenheid krijgen zelf vragen te stellen of problemen aan te kaarten.

In 2019 werden onder meer nieuwe controles op periodieke cash terugbetalingen van leningen ingevoerd en kleine wijzigingen aangebracht aan het acceptatiebeleid. Er werd tevens, in samenwerking met afdeling Human Resources, gewerkt aan een verdere uitbreiding van de permanente opleiding van het personeel op vlak van witwas en compliance, die in 2020 zal worden geïmplementeerd.

De Compliance afdeling overlegt ook regelmatig met deze van Crelan.

ICAAP/ILAAP

(Internal Capital/Liquidity Adequacy Assessment Process)

De bank beschikt over doeltreffende procedures en strategieën aan de hand waarvan ze beoordeelt en erop toeziet dat de omvang, de samenstelling en de verdeling van haar intern kapitaal toereikend is om op permanente basis het hoofd te kunnen bieden aan haar huidige en toekomstige risico's.

De bank heeft haar belangrijkste risico's geïdentificeerd en beschikt over de nodige meet- en opvolginstrumenten om deze risico's te beheersen.

Jaarlijks beoordeelt de bank de toereikendheid van haar kapitaal in het licht van haar risicoprofiel en organisatie. De bank rapporteert hierover jaarlijks aan het Auditcomité, de Raad van Bestuur, de Commissaris en de Nationale Bank van België.

Blijkens de resultaten van deze beoordeling kan de bank aantonen dat zij slechts 89% van haar huidige beschikbaar eigen vermogen (berekend volgens COREP) nodig acht om verwachte en onverwachte

europabank



verliezen op te vangen. Per einde 2019 heeft de bank een overschot aan kapitaal ten belope van 13,8 miljoen euro, rekening gehouden met de ingeschatte kapitaalbehoefte ten belope van 115,9 miljoen euro voor de zogenaamde pijler 1- en pijler 2-risico's en met de prudentieel vereiste kapitaalconserveringsbuffer. Ook wanneer de bank de resultaten van bijkomende stressscenario's in rekening brengt, houdt zij voldoende kapitaal over om hieraan het hoofd te bieden.

Fusie Europabank en eb-lease

In functie van het wegwerken van dubbele rapporteringen, werklast en kosten, werd in 2019 door de directie en de Raad van Bestuur beslist om – onder voorbehoud van goedkeuring door de Nationale Bank van België – een geruisloze fusie door te voeren van Europabank en eb-lease.

Dochtermaatschappij eb-lease werd opgericht in 1983, werkt onder dezelfde leiding als de bank, commercialiseert nagenoeg dezelfde “krediet”-producten, heeft een gemeenschappelijk beheer qua procedures, boekhouding en beslissingsniveaus, werkt onder meer met hetzelfde geïntegreerd IT-platform als Europabank. Evenwel zal ‘eb-lease’ als commerciële benaming behouden blijven.

De jaarresultaten

Geconsolideerd resultaat (in IFRS)

In IFRS werd een geconsolideerd resultaat gerealiseerd van 24,8 miljoen euro. Vorig jaar bedroeg het resultaat 20,9 miljoen euro, er wordt dus een sterke toename met 18,7% genoteerd. Over beide entiteiten is het IFRS-resultaat als volgt samengesteld:

	2018	2019
Resultaat Europabank	20.361.547	24.612.822
Resultaat eb-lease	6.453.853	7.773.107
min dividend eb-lease	-5.900.921	-7.550.899
min minoritaire aandeelhouders	-101	-94
Resultaat geconsolideerd in IFRS	20.914.378	24.834.936

Winst en winstverdeling bij Europabank (in B-Gaap)

Het jaarresultaat van Europabank is dit jaar fors toegenomen ten opzichte van het resultaat van 2018: er werd een netto winst geboekt van 24,9 miljoen euro ten opzichte van 20,8 miljoen vorig jaar, een stijging met 19,7%.

Hieronder wordt de winstverdeling van dit B-Gaap-resultaat (vennootschappelijk) meegedeeld. Het toegekende dividend bedraagt 62,45 euro per aandeel tegenover 59,24 euro vorig jaar.

	2018	2019
Resultaat van het boekjaar	20.819.559	24.918.927
Overgedragen winst vorig boekjaar	146.825	166.028
Te bestemmen winst	20.966.384	25.084.955
Dividend per aandeel	59,24	62,45
Aantal aandelen	312.295	312.295
Totaal dividend	18.500.356	19.502.823
Naar beschikbare reserve	2.300.000	5.400.000
Naar over te dragen winst	166.028	182.132

Winst en winstverdeling bij eb-lease (in B-Gaap)

Bij dochtermaatschappij eb-lease is het resultaat dit jaar afgenomen: er werd een resultaat geboekt van 7,0 miljoen euro ten opzichte van 7,5 miljoen euro in 2018, een daling met 6,8%.

Het behaalde resultaat laat toe om aan de aandeelhouder een dividend uit te keren van 93,36 euro per aandeel. Het resterende saldo van 297.341 euro wordt overgedragen naar het volgend boekjaar.

	2018	2019
Resultaat van het boekjaar	7.537.969	7.024.637
Overgedragen winst vorig boekjaar	287.735	274.704
Te bestemmen winst	7.825.704	7.299.341
Dividend per aandeel	100,68	93,36
Aantal aandelen	75.000	75.000
Totaal dividend	7.551.000	7.002.000
Naar wettelijke reserve	0	0
Naar over te dragen winst	274.704	297.341

Eigen vermogen van de bank (geconsolideerd in IFRS)

Het eigen vermogen op geconsolideerde basis onder IFRS is in 2019 met 6,2 miljoen euro toegenomen. De stijging wordt verklaard door de toename van de beschikbare reserves met 3,9 miljoen euro en de hogere winst van het boekjaar met eveneens 3,9 miljoen euro. De ingehouden winsten nemen ten opzichte van 2018 af met 1,5 miljoen euro.

De samenstelling van het eigen vermogen onder IFRS is als volgt:

Geconsolideerd (vóór winstverdeling)	2018	2019
Kapitaal	25.250.000	25.250.000
Uitgiftepremies	254.507	254.507
Wettelijke reserve	2.800.000	2.800.000
Niet beschikbare reserves	28.116	28.116
Vrijgestelde reserves	2.724.398	2.724.398
Beschikbare reserves	69.848.032	73.798.011
Overige reserves: herwaardering	-169.127	-330.575
Ingehouden winsten	26.620.741	25.084.785
Winst van het boekjaar (incl. minoritaire)	20.914.479	24.835.030
Totaal eigen middelen	148.271.146	154.444.272
Aangroei eigen middelen	+18.728.450	+6.173.126

Solvabiliteitsratio

De bank kende afgelopen jaar een sterke groei van de kredietverlening en bijgevolg een aanzienlijke toename van het gewogen risicovolume. De geconsolideerde solvabiliteitsratio onder IFRS daalde daardoor naar 16,2%. De ratio bedroeg vorig jaar 17,3%. De buffer is echter nog steeds voldoende ruim om de activiteiten van de bank verder te laten groeien.

Dankwoord

De Raad van Bestuur dankt de medewerkers voor hun inzet en de cliënten voor hun vertrouwen.

Geconsolideerde balans

IFRS per 31 december

Activa

	2018 (in euro)	2019 (in euro)
Geldmiddelen en tegoeden en zichtrekeningen bij centrale banken	22.050.224	92.437.681
Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden	0	0
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening	0	0
Financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde via de niet-gerealiseerde resultaten	380.841	153.874
Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	1.382.636.176	1.424.976.084
Derivaten gebruikt ter afdekking	0	0
Materiële vaste activa	8.740.465	16.085.135
Andere immateriële activa	370.638	248.526
Belastingvorderingen	51.300	0
- Actuele belastingen	51.300	0
- Uitgestelde belastingen	0	0
Overige activa	3.243.865	3.463.714
TOTAAL ACTIVA	1.417.473.509	1.537.365.014

Verplichtingen

	2018 (in euro)	2019 (in euro)
Financiële verplichtingen aangehouden voor handelsdoeleinden	0	0
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	1.253.859.986	1.359.916.496
- Deposito's van kredietinstellingen	20.365.508	25.367.793
- Deposito's van andere instellingen dan kredietinstellingen	1.214.931.810	1.321.511.515
- In schuldbewijzen belichaamde schulden met inbegrip van obligaties	9.131.564	3.777.372
- Andere financiële verplichtingen	9.431.104	9.259.816
Derivaten gebruikt ter afdekking	0	0
Voorzieningen	2.010.317	1.812.340
Belastingverplichtingen	4.859.352	4.773.171
- Actuele belastingen	69.967	506.001
- Uitgestelde belastingen	4.789.385	4.267.170
Andere verplichtingen	8.472.708	16.418.735
TOTAAL VERPLICHTINGEN	1.269.202.363	1.382.920.742

Eigen vermogen

	2018 (in euro)	2019 (in euro)
Geplaatst kapitaal	25.250.000	25.250.000
Agio	254.507	254.507
Ander eigen vermogen	0	0
Reserves uit herwaardering en waarderingsverschillen	-169.127	-330.575
- Reserves uit de herwaardering van de reële waarde van de voor verkoop beschikbare financiële activa	170.225	0
- Herwaarderingsreserve uit actuariële winsten/verliezen bij pensioenplannen	-339.352	-330.575
Reserves (met inbegrip van ingehouden winsten)	102.021.243	104.435.266
Nettowinst of -verlies	20.914.378	24.834.936
Minderheidsbelang	145	138
TOTAAL EIGEN VERMOGEN EN MINDERHEIDSBELANG	148.271.146	154.444.272
TOTAAL VERPLICHTINGEN, MINDERHEIDSBELANG EN EIGEN VERMOGEN	1.417.473.509	1.537.365.014

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

IFRS per 31 december

	2018 (in euro)	2019 (in euro)
Rentebaten	77.092.603	80.694.275
- Financiële activa gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	77.091.296	80.693.289
- Rentebaten uit verplichtingen	1.307	986
Rentelasten	-8.486.539	-7.033.118
- Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-8.304.873	-6.805.634
- Andere verplichtingen	0	-19.802
- Rentelasten op activa	-181.666	-207.682
Dividenden	0	225.000
Netto baten uit provisies en vergoedingen	11.426.865	11.626.178
Gerealiseerde winsten en verliezen op financiële activa en verplichtingen die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	0	171.457
Herwaarderings van valutakoersverschillen	18.190	4.568
Winsten en verliezen op het niet langer opnemen van niet financiële activa, netto	-25.328	-12.671
Andere exploitatiebaten en -lasten	3.494.181	4.092.814
Administratiekosten	-43.872.195	-43.774.750
- Personeelsuitgaven	-25.186.940	-26.334.360
- Algemene en administratieve uitgaven	-18.685.255	-17.440.390
Afschrijvingen	-1.727.320	-3.315.195
- Materiële vaste activa	-1.579.371	-3.182.399
- Vastgoedbeleggingen	0	0
- Immateriële activa	-147.949	-132.796
Voorzieningen	-91.442	96.107
Bijzondere waardevermindervingsverliezen op financiële activa die niet tegen reële waarde worden gewaardeerd in de winst- en verliesrekening	-7.210.931	-7.683.012
- Tegen reële waarde gewaardeerde financiële activa met verwerking van waardeveranderingen in de overige onderdelen van het totaalresultaat	0	0
- Leningen en vorderingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs	-7.210.931	-7.683.012
Bijzondere waardevermindervingsverliezen op materiële vaste activa	0	0
WINST OF (-) VERLIES VÓÓR BELASTINGEN UIT DOORLOPENDE ACTIVITEITEN	30.618.084	35.091.653
Belastinglasten verbonden met de winst of het verlies uit voortgezette bedrijfsactiviteiten	-9.703.605	-10.256.623
WINST OF (-) VERLIES OVER HET JAAR	20.914.479	24.835.030
- Aan minderheidsbelangen toe te rekenen	-101	-94
- Aan de eigenaars van de moedermaatschappij toe te rekenen	20.914.378	24.834.936

Kantoren

47
kantoren

europabank

**Maatschappelijke zetel
en administratieve diensten**

Burgstraat 170 - Gent

tel.: 09 224 73 11

e-mail: info@europabank.be

www.europabank.be



eb | lease

Uw partner voor krediet, leasing & renting

**Maatschappelijke zetel
en administratieve diensten**

Burgstraat 170 - Gent

tel.: 09 224 74 74

e-mail: info@eblease.be

www.eblease.be

