

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 septembre 2020

**BELFIUS: SITUATION ACTUELLE
ET DÉFIS
POUR L'AVENIR**

Audition
de M. Marc Raisière (CEO Belfius) et M. Jozef
Clijsters (président du conseil d'administration
de Belfius)

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DES FINANCES ET DU BUDGET
PAR
M. Christian LEYSEN

SOMMAIRE

Pages

I. Exposés introductifs	3
II. Questions des membres	8
III. Réponses des orateurs	15
Annexe: présentation de Belfius	22

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 september 2020

**BELFIUS: HUIDIGE SITUATIE
EN UITDAGINGEN
VOOR DE TOEKOMST**

Hoorzitting
met de heer Marc Raisière (ceo Belfius) en
de heer Jozef Clijsters (voorzitter van de raad
van bestuur van Belfius)

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR FINANCIËN EN BEGROTING
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Christian LEYSEN**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
II. Vragen van de leden	8
III. Antwoorden van de sprekers.....	15
Bijlage: voorstelling van Belfius	22

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Florence Reuter

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Kathleen Depoorter, Sander Loones, Wim Van der Donckt
Ecolo-Groen	Kristof Calvo, Georges Gilkinet, Dieter Vanbesien
PS	Hugues Bayet, Malik Ben Achour, Ahmed Laaouej
VB	Kurt Ravyts, Wouter Vermeersch
MR	Benoît Piedboeuf, Florence Reuter
CD&V	Steven Matheï
PVDA-PTB	Marco Van Hees
Open Vld	Christian Leysen
sp.a	Jan Bertels

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter Buysrogge, Joy Donné, Michael Freilich, Tomas Roggeman
Laurence Hennuy, Marie-Colline Leroy, Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
Mélissa Hanus, Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Sophie Thémont
Steven Creyelman, Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
Benoît Friart, Isabelle Galant, Nathalie Gilson
Hendrik Bogaert, Leen Dierick
Steven De Vuyst, Peter Mertens
Egbert Lachaert, Vincent Van Quickenborne
John Crombez, Joris Vandenbroucke

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a procédé à cette audition au cours de sa réunion du mardi 23 juin 2020.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

M. Jozef Clijsters, président du conseil d'administration de Belfius, explique que, la commission des Finances et du Budget représentant l'actionnaire unique de la bancassurance, et par extension la société belge, il est important de lui dresser régulièrement le bilan de la situation.

L'orateur retrace brièvement l'historique, partant d'octobre 2011, lorsque le groupe Dexia, au bord de la faillite, a été ébranlé par une seconde crise financière majeure. Le gouvernement belge a alors racheté la filiale belge, pour 4 milliards d'euros, afin de sauver l'argent des épargnants. Il a confié trois missions aux dirigeants de la banque: nettoyer le portefeuille de Dexia Banque Belgique; lui insuffler un second souffle afin de regagner la confiance du personnel et des clients; accomplir ces missions sans disposer de capital supplémentaire et veiller à ce que l'État belge récupère son argent.

Au départ trop lourd, le ratio coûts/revenus a été ramené à 58 % fin 2019. La banque, qui faisait face à un sérieux problème de liquidité et de solvabilité, affiche aujourd'hui un capital sain, un bilan solide d'environ 175 milliards d'euros et une rentabilité croissante. La liquidité permet de vivre au quotidien et la solvabilité d'affronter les crises. Au départ limités à 3,3 milliards d'euros, ses fonds propres avoisinent aujourd'hui les 10 milliards d'euros. Son portefeuille *Legacy* (obligations et garanties de crédits) est passé de 30 à 7 milliards et elle a, en outre, versé de généreux dividendes. La stratégie actuelle du groupe est de tout faire pour éviter que l'ancien scénario se répète.

Dexia Banque Belgique, depuis rebaptisée Belfius, est une bancassurance entièrement belge qui occupe une position clé dans tous les segments de l'économie belge et emploie quelque 6 500 collaborateurs, outre le personnel des agences principalement composé de travailleurs indépendants.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft deze hoorzitting gehouden tijdens haar vergadering van dinsdag 23 juni 2020.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

De heer Jozef Clijsters, voorzitter van de raad van bestuur van Belfius, legt uit dat de commissie voor Financiën en Begroting de vertegenwoordiger is van de enige aandeelhouder van de bankverzekeraar en, bij uitbreiding, van de Belgische samenleving; derhalve is het belangrijk dat de commissie geregeld een stand van zaken krijgt.

De spreker schetst kort de ontstaansgeschiedenis van Belfius, vanaf oktober 2011, toen de groep Dexia, die aan de rand van het faillissement stond, aan het wankelen werd gebracht door een tweede grote financiële crisis. De Belgische regering heeft toen de Belgische dochteronderneming voor 4 miljard euro overgenomen om het geld van de spaarders te redden. Zij heeft de leidinggevenden van de bank met drie opdrachten belast: de portefeuille van Dexia Bank België saneren; de bank nieuw leven inblazen om het vertrouwen van het personeel en van de klanten terug te winnen; die opdrachten vervullen zonder over bijkomend kapitaal te beschikken en erop toezien dat de Belgische Staat zijn geld recupereert.

De kosten-inkomstenverhouding, die aanvankelijk te belastend was, werd eind 2019 teruggebracht tot 58 %. De bank, die met een ernstig liquiditeits- en solvabiliteitsprobleem werd geconfronteerd, kan vandaag bogen op een gezond kapitaal, een solide balans van ongeveer 175 miljard euro en een toenemende rentabiliteit. De liquiditeit maakt het mogelijk om de dagelijkse aangelegenheden te beredderen en dankzij de solvabiliteit kunnen crisissen het hoofd worden geboden. Aanvankelijk was Belfius' eigen vermogen beperkt tot 3,3 miljard euro, maar nu bedraagt het bijna 10 miljard euro. Zijn *Legacy*-portefeuille (obligaties en kredietgaranties) is van 30 tot 7 miljard teruggebracht en er zijn ook gulle dividenden uitgekeerd. De huidige strategie van de groep bestaat erin alles in het werk te stellen om een herhaling van het oude scenario te voorkomen.

Dexia Bank België, nadien tot Belfius omgedoopt, is een volledig Belgische bankverzekeraar die een sleutelpositie bekleedt in alle segmenten van de Belgische economie en die ongeveer 6 500 medewerkers in dienst heeft, afgezien van het personeel van de agentschappen, dat voornamelijk uit zelfstandigen bestaat.

Belfius est le partenaire privilégié du secteur public et social (*Public Banking*), qui fait partie de son l'ADN depuis 160 ans déjà. Dans le segment *Retail*, Belfius occupe la seconde position et compte environ 3,5 millions de clients. Le nombre de clients *Wealth Management* et *Private Banking* est en continuelle augmentation. Belfius a, de surcroît, anticipé avec succès la transformation numérique et se retrouve aujourd'hui pratiquement en tête de peloton en Belgique. Dans les segments *Business* et *Corporate*, sa part, autrefois assez modeste, a considérablement augmenté au cours des dernières années. Belfius occupe également une position importante sur le marché des capitaux d'emprunt (*Debt Capital Markets – DCM*).

Sur le marché des assurances, elle occupe la cinquième position et est active dans les branches Vie et Non-Vie. Ce secteur en pleine croissance constitue une part importante de la rentabilité du groupe qui possède plusieurs marques, à savoir Belfius Assurances, les AP assurances et Corona Direct Assurances (depuis bientôt 80 ans).

M. Marc Raisière, CEO de Belfius, souligne que le plan 2014-2020 a été mené sur des fondements extrêmement fragiles. Au départ, l'un des principaux problèmes de Belfius était une concentration trop forte d'activités et d'investissements. C'est la raison pour laquelle deux premiers solides piliers ont été érigés: le premier pour la gestion des risques et le second pour la gestion financière. Étant donné que Belfius est considérée comme une banque systémique en Europe, ses deux piliers sont soumis à un contrôle strict, principalement exercé par la Banque centrale européenne (BCE). Il insiste sur le fait qu'un bancassurance a pour fonction principale de gérer les risques. Lorsqu'il octroie un crédit, il doit avoir l'assurance d'être remboursé, d'autant plus lorsqu'il s'agit de l'épargne de ses clients.

L'orateur fait référence au trou de liquidités de 25 milliards d'euros qu'a connu Belfius. Aujourd'hui, le ratio de liquidité de la banque est l'un des meilleurs. Il insiste également sur l'importance de la solvabilité, qui rassure les gens. Son niveau doit donc être le plus élevé possible afin de protéger le capital et l'épargne des clients.

Par rapport à la stratégie suivie par Belfius depuis 2014, il explique que la banque vise avant tout à être présente sur tous les segments, en particulier les piliers de l'économie belge. Depuis le début, Belfius accorde une place de choix aux secteurs public et du *Retail*, mais elle élargit aussi ses activités aussi bien bancaires que d'assurances aux PME, aux milléniaux, aux clients *Private Banking* et *Wealth Management* – autrefois distinctes, ces deux types d'activités ont été largement

Belfius is de bevoorrechte partner van de openbare en sociale sector (*Public Banking*), die al 160 jaar deel uitmaakt van zijn DNA. In het *Retail*-segment neemt Belfius de tweede positie in en telt het ongeveer 3,5 miljoen klanten. Het aantal *Wealth Management*- en *Private Banking*-klanten neemt voortdurend toe. Bovendien heeft Belfius met succes geanticipeerd op de digitale transformatie en bekleedt het nu haast een koppositie in België. In de *Business*- en *Corporate*-segmenten is zijn aandeel, dat voorheen vrij bescheiden was, de afgelopen jaren aanmerkelijk toegenomen. Belfius neemt ook een sterke positie in op de schuldkapitaalmarkten (*Debt Capital Markets – DCM*).

Op de verzekeringsmarkt neemt Belfius de vijfde plaats in en is het actief in de takken Leven en Niet-leven. Die snelgroeiende sector zorgt in aanzienlijke mate voor de rentabiliteit van de groep, die verscheidene merken bezit, te weten Belfius Insurance, DVV Insurance en Corona Direct Insurance (sinds bijna 80 jaar).

De heer Marc Raisière, ceo van Belfius, beklemtoont dat aan het plan voor 2014-2020 uitvoering is gegeven in een uitermate heikele context. Aanvankelijk was een van de hoofdproblemen van Belfius een te sterke concentratie van activiteiten en investeringen. Daarom werden twee stevige basispijlers opgericht: de eerste voor het risicobeheer en de tweede voor het financieel beheer. Aangezien Belfius in Europa als een systeembank wordt beschouwd, staan zijn beide pijlers onder streng toezicht, voornamelijk dan door de Europese Centrale Bank (ECB). De spreker onderstreept dat risicobeheer de belangrijkste functie van een bankverzekeraar is. Wanneer hij een lening toekent, moet hij de zekerheid hebben dat die wordt afgelost, zeker als hij leent met spaargeld van zijn klanten.

De spreker verwijst naar het liquiditeitstekort van 25 miljard euro dat Belfius had opgelopen. Vandaag geniet de bank een van de beste liquiditeitsratio's. Ook de solvabiliteit is belangrijk, want die stelt de mensen gerust. Het niveau daarvan moet dus zo hoog mogelijk liggen om het kapitaal en het spaargeld van de klanten te beschermen.

Met betrekking tot de strategie die Belfius sinds 2014 volgt, legt de heer Raisière uit dat de bank er in eerste instantie naar streeft om in alle segmenten aanwezig te zijn, vooral dan in de pijlers van de Belgische economie. Sinds het begin bedeeft Belfius een prominente plaats toe aan de openbare sector en aan de *Retail*-sector, maar het breidt zowel zijn bank- als zijn verzekeringsactiviteiten tevens uit naar de kmo's, de millennials, de *Private Banking*- en de *Wealth Management*-klanten.

regroupées. Cela permet à Belfius de bénéficier d'une source de revenus nettement plus importante pour assurer la stabilité du groupe.

Belfius a anticipé l'évolution de la stratégie de distribution, c'est-à-dire le passage au numérique et est parvenue à mettre en évidence l'innovation et les talents belges. L'application Belfius est d'ailleurs reconnue comme l'une des meilleures en Europe.

Ces cinq dernières années, la stratégie opérationnelle a été principalement axée sur la mesure de la satisfaction des clients qui a été prise chaque année au moyen de questionnaires de satisfaction. L'orateur insiste ici sur le fait que de nombreuses entreprises en parlent, mais peu la mesurent. Belfius a également rétabli la confiance au sein de son personnel qui est extrêmement engagé. Dans l'entreprise, le taux d'engagement dépasse d'ailleurs les 90 %, malgré les difficultés auxquelles le monde bancaire fait face depuis plusieurs années.

Concernant les résultats nets après impôts de 2019, *M. Jozef Clijsters, président du conseil d'administration de Belfius*, parle de 667 millions d'euros (461 millions d'euros proviennent des activités de la banque et 206 millions d'euros de celles des assurances). Il ajoute que Belfius possède aujourd'hui environ 10 milliards d'euros de fonds propres – la valeur de marché de la banque est toutefois plus basse pour le moment.

M. Marc Raisière, CEO de Belfius, explique comment Belfius est parvenue à de tels résultats. Depuis le rachat, la banque vise un ratio coûts/revenus inférieur à 60 % et se rapprochant des 50 %. Par le passé, ce ratio flirtait avec les 80-90 %. Par conséquent, le groupe de bancassurance n'était pas en bonne santé. M. Raisière parle ensuite de provisions spécifiques, les coûts liés aux risques. Cela concerne les crédits accordés à des particuliers ou des entreprises qui, d'après les estimations de la banque, ne seront pas en mesure de régler leurs dettes. L'an passé, Belfius a provisionné un coût du risque de 118 millions d'euros. Cette année, par contre, ce poste sera problématique pour toutes les banques du monde, car elles devront y mettre toutes les provisions pour les faillites futures qui découleront de la crise du COVID-19.

Concernant l'incidence du COVID-19 sur la situation financière de Belfius, l'orateur explique que la banque est restée sereine, car elle a réussi à augmenter son

De twee laatstgenoemde categorieën vormden voorheen afzonderlijke activiteiten, maar zijn nu grotendeels gegroepeerd. Daardoor kan Belfius een aanmerkelijk grotere bron van inkomsten aanboren om de stabiliteit van de groep te waarborgen.

Belfius heeft geanticipeerd op de evolutie van de distributiestrategie, anders gesteld de overstap naar digitale dienstverlening, en is erin geslaagd om de innovatie en het talent in België in de kijker te zetten. De Belfius-applicatie wordt erkend als een van de beste in Europa.

De afgelopen vijf jaar was de operationele strategie vooral toegespitst op het meten van de klanttevredenheid, die elk jaar werd nagegaan door middel van tevredenheidsvragenlijsten. De spreker beklemtoont hier dat veel bedrijven wel over klanttevredenheid praten, maar dat er maar weinig ze meten. Daarnaast heeft Belfius het vertrouwen hersteld onder zijn personeel, dat sterk geëngageerd is. In de onderneming bedraagt de tevredenheidsgraad onder de medewerkers trouwens meer dan 90 %, ondanks de moeilijkheden waarmee de bankwereld sinds verscheidene jaren te kampen heeft.

Het nettoresultaat na belastingen in 2019 bedraagt volgens de heer Jozef Clijsters, voorzitter van de raad van bestuur van Belfius, 667 miljoen euro (461 miljoen euro uit de bankactiviteiten en 206 miljoen euro uit de verzekeringsactiviteiten). Hij voegt eraan toe dat Belfius nu ongeveer 10 miljard euro eigen vermogen bezit; momenteel ligt de marktwaarde van de bank echter lager.

De heer Marc Raisière, ceo van Belfius, legt uit hoe Belfius erin is geslaagd dergelijke resultaten te behalen. Sinds de overname streeft de bank naar een kosten/inkomstenverhouding van minder dan 60 % die de 50 % benadert. In het verleden flirtte die verhouding met 80-90 %. Als gevolg daarvan verkeerde de bankverzekeringsgroep niet in goede gezondheid. Vervolgens gaat de heer Raisière in op specifieke provisies, de aan de risico's verbonden kosten. Het betreft leningen die werden toegekend aan particulieren of ondernemingen die volgens de ramingen van de bank niet in staat zullen zijn om hun schulden te vereffenen. Vorig jaar heeft Belfius een provisie voor risicokosten ten belope van 118 miljoen euro aangelegd. Dit jaar daarentegen zal deze post voor alle banken wereldwijd problematisch zijn, aangezien ze er alle provisies in zullen moeten onderbrengen om het hoofd te bieden aan de faillissementen die uit de COVID-19-crisis zullen voortvloeien.

Betreffende de weerslag van COVID-19 op de financiële situatie van Belfius, legt de spreker uit dat de bank de rust heeft kunnen bewaren; ze is er immers in geslaagd

capital d'année en année. Belfius étant l'une des banques les mieux capitalisées d'Europe, elle a été capable d'octroyer une première aide en matière de crédit afin de soutenir l'économie.

La BCE analyse le coefficient avec la rentabilité de l'assurance et le niveau de résilience de la banque belge est très bon.

Concernant les crédits, en 2012-2013, Belfius avait accordé des crédits à l'économie belge pour 8 milliards d'euros, contre pratiquement 20 milliards d'euros en 2019. Cette augmentation reflète la bonne santé de Belfius.

M. Jozef Clijsters, président du conseil d'administration de Belfius, ajoute que les placements *Retail* ont augmenté de 4,7 milliards d'euros en 2019, signe de la confiance regagnée auprès des clients. Quant au rendement sur fonds propres (*Return on equity*, ROE), il est de 7,4 %. D'après les analyses de la BCE, une banque au capital sain a un ROE de maximum 8 à 10 %. Si ce taux est plus élevé, la banque est vulnérable.

M. Marc Raisière, CEO de Belfius, aborde ensuite l'évolution de Belfius qui est au cœur même de sa stratégie 2025. Il commence en indiquant que tous les objectifs fixés par le Conseil d'administration ont été atteints en 2019. C'est pourquoi il a semblé essentiel de revoir la stratégie de Belfius à l'horizon 2025 en se demandant ce qui justifierait l'existence de Belfius en 2025. De cette réflexion est né le nouveau positionnement de marque "*Meaningful and inspiring for the Belgium Society. Together*". Belfius conservera toujours ses piliers originaux de gestion financière et gestion des risques, mais en créera aussi des nouveaux.

Chaque décision prise par la banque doit l'être de manière concertée. En outre, elle doit être toujours pleine de sens et inspirante pour la société belge. Il insiste sur le fait que Belfius est la seule banque à répondre à chaque appel d'offres émanant des secteurs public et social.

En 2025, Belfius souhaite être incontournable et connue comme la banque des entreprises et des entrepreneurs. Pour les clients particuliers, les agents bancaires se spécialiseront de plus en plus dans le conseil en matière d'épargne, d'investissement et de crédit.

Outre ses activités bancaires et dans le domaine des assurances, Belfius mise également sur son développement numérique. Chaque jour, pas moins de 1,5 million de clients se connectent sur sa plate-forme. Il y a quelque temps, Belfius a noué un partenariat stratégique avec

haar kapitaal jaar na jaar te verhogen. Aangezien Belfius een van de best gekapitaliseerde banken van Europa is, heeft ze een eerste kredietsteun kunnen toekennen om de economie te ondersteunen.

De ECB analyseert de coëfficiënt die de rentabiliteit van de verzekeringen weergeeft; daaruit blijkt dat de Belgische bank een heel goed weerstandsniveau heeft.

Wat de kredieten betreft, had Belfius in 2012-2013 voor 8 miljard euro kredieten verleend aan de Belgische economie, tegenover bijna 20 miljard euro in 2019. Die stijging weerspiegelt de goede gezondheid van Belfius.

De heer Jozef Clijsters, voorzitter van de raad van bestuur van Belfius, voegt eraan toe dat de *Retail*-beleggingen in 2019 met 4,7 miljard euro zijn gestegen, wat duidt op het feit dat de bank het vertrouwen van de klanten heeft herwonnen. Het rendement op de eigen fondsen (*Return on Equity*, ROE) bedraagt 7,4 %. Volgens de analyses van de ECB heeft een bank met een gezond kapitaal een ROE van maximaal 8 à 10 %. Indien dat percentage hoger ligt, bevindt de bank zich in een kwetsbare positie.

De heer Marc Raisière, ceo van Belfius, brengt vervolgens de evolutie van Belfius ter sprake, die centraal staat in de strategie voor 2025. Hij wijst er vooreerst op dat alle door de raad van bestuur bepaalde doelstellingen in 2019 werden bereikt. Het leek daarom essentieel de strategie van Belfius met het oog op 2025 te herzien door zich de vraag te stellen wat het bestaan van Belfius in 2025 zou rechtvaardigen. Uit die denkoefening is een nieuwe merkpositionering ontstaan: "*Meaningful and inspiring for the Belgian Society. Together*". Belfius zal zijn oorspronkelijke pijlers van financieel beheer en risicobeheer behouden, maar zal er ook nieuwe creëren.

Elke beslissing van de bank moet in overleg worden genomen. Ze moet bovendien steeds volstrekt zinvol en inspirerend zijn voor de Belgische samenleving. De spreker benadrukt dat Belfius de enige bank is die ingaat op elke aanbesteding van de openbare en de sociale sectoren.

In 2025 wil Belfius *incontournable* zijn en bekend staan als de bank voor de ondernemingen en de ondernemers. Voor de particuliere klanten zullen de bankbedienden zich steeds meer toeleggen op spaar-, beleggings- en kredietadvies.

Behalve op bank- en verzekeringsactiviteiten richt Belfius zich ook op digitale ontwikkeling. Dagelijks loggen niet minder dan 1,5 miljoen klanten in op het Belfius-platform. Een tijd geleden ging Belfius een strategisch partnerschap aan met Proximus voor een wereldpremière:

Proximus, une première dans le monde. Les services Telco de Proximus seront intégrés dans l'offre bancaire. Cette offre, tout à fait innovante et entièrement numérique, entraîne de faibles coûts et demande peu d'investissements. Concernant les coûts quotidiens de la banque, l'orateur insiste sur le fait que Belfius protégera toujours deux catégories de clients: les 70 ans et plus ainsi que les personnes qui dépendent du CPAS. Elle protégera toujours ces deux groupes en cas de lancement d'un nouveau produit ou d'augmentation de ses tarifs.

M. Jozef Clijsters, président du conseil d'administration de Belfius, aborde le sujet de la durabilité. Chaque année, Belfius tente d'aller plus loin dans sa politique de durabilité, qui représente l'avenir. Belfius est la banque la plus active dans le domaine de la philanthropie. La banque collabore avec la Fondation Roi Baudouin par le biais de laquelle elle reverse les legs à de bonnes causes. D'après sa politique, en 2020, Belfius doit être neutre en carbone, si ce n'est pas tout à fait le cas, elle devra être compensée. Cette année, Belfius vise à décarboner tout ce qui est central dans ses activités. L'an prochain, l'objectif inclura toutes les agences de Belfius.

Quant à sa politique de diversité, un tiers des cadres supérieurs sont des femmes, contre 15 % en 2013. Ce pourcentage continuera d'augmenter au fil du temps. L'orateur insiste sur le fait que Belfius est de loin l'investisseur principal des communes et des hôpitaux. La banque réalise en outre de nombreux financements en rapport avec les énergies alternatives (plus de 1,5 milliard d'euros). Pour ce qui est du travail à domicile, il faisait déjà partie intégrante de la culture de l'entreprise, mais la part de télétravail a augmenté avec la crise. Cette année, la banque a, en outre, décidé de cesser de travailler avec certains secteurs en raison de leur exploitation du charbon ou de leurs fortes émissions de CO₂.

En complément à ce que M. Raisière a dit à propos du contrôle de la BCE, il ajoute que celle-ci intervient également dans la composition des comités consultatifs (Comité d'audit, Comité de risque, Comité de nomination, Comité de rémunération, Comité de médiation). Chacun de ces comités consultatifs doit être présidé par un administrateur indépendant non exécutif. Quant au conseil d'administration, il se compose de onze dirigeants non exécutifs et cinq membres du comité de direction. La répartition linguistique des sièges est équitable et un tiers des membres doit être de l'autre genre.

Ensuite, *M. Marc Raisière, CEO de Belfius*, explique la gestion de la crise du COVID-19. Belfius a anticipé la

de telecomdiensten van Proximus zullen in het bankaanbod worden geïntegreerd. Dat volstrekt innovatief en volledig digitaal aanbod brengt weinig kosten met zich en vergt weinig investeringen. Aangaande de dagelijkse kosten van de bank benadrukt de spreker dat Belfius steeds twee klantcategorieën zal beschermen: de 70-plussers en de mensen die afhankelijk zijn van het OCMW. Het zal beide groepen steeds beschermen wanneer een nieuw product wordt gelanceerd of wanneer de tarieven worden verhoogd.

De heer Jozef Clijsters, voorzitter van de raad van bestuur van Belfius, snijdt het thema van de duurzaamheid aan. Elk jaar probeert Belfius een stap verder te gaan in haar duurzaamheidsbeleid; dat vertegenwoordigt immers de toekomst van de bank. Belfius is de meest actieve bank inzake filantropie. De bank werkt samen met de Koning Boudewijnstichting door via dat kanaal nalatenschappen door te storten aan goede doelen. Belfius volgt een beleid dat erop is gericht tegen 2020 koolstofdioxide-neutraal te zijn; wanneer die doelstelling niet helemaal wordt bereikt, moet dit worden gecompenseerd. Dit jaar streeft Belfius ernaar haar centraal georganiseerde activiteiten koolstofdioxidevrij te maken. Volgend jaar zal die doelstelling ook gelden voor alle agentschappen van Belfius.

Wat het diversiteitsbeleid betreft, is een derde van de hoge kaderleden een vrouw, tegenover 15 % in 2013. Dat percentage zal mettertijd blijven stijgen. De spreker benadrukt dat Belfius veruit de belangrijkste investeerder is voor de gemeenten en de ziekenhuizen. De bank financiert bovendien talrijke projecten met betrekking tot alternatieve energie (meer dan 1,5 miljard euro). Het thuiswerk maakte al integraal deel uit van de bedrijfscultuur, maar wordt als gevolg van de crisis op een grotere schaal toegepast. Dit jaar heeft de bank bovendien beslist om niet langer met bepaalde sectoren samen te werken vanwege het feit dat ze steenkool gebruiken of veel CO₂ uitstoten.

Aansluitend op wat de heer Raisière heeft gezegd met betrekking tot de controle door de ECB, voegt de spreker toe dat de ECB ook toeziet op de samenstelling van de raadgevende comités (het auditcomité, het risicocomité, het benoemingscomité, het bezoldigingscomité, het bemiddelingscomité). Elk van deze raadgevende comités moet worden voorgezeten door een onafhankelijke niet-uitvoerende bestuurder. De raad van bestuur bestaat uit elf niet-uitvoerende bestuurders en vijf leden van het directiecomité. De taalverdeling van de zetels is evenredig en een derde van de leden moet van het andere geslacht zijn.

Vervolgens geeft de heer *Marc Raisière, ceo van Belfius*, toelichting bij het beheer van de COVID-19-crisis.

situation. Une semaine après les vacances de carnaval, elle a testé le télétravail à temps plein afin de voir si les systèmes informatiques étaient assez résilients.

La crise a effectivement été un véritable stress test de la solidité financière de Belfius. En effet, la volatilité du marché était très grande fin mars-début avril, ce qui a eu un effet négatif sur la confiance. Même la liquidité entre les banques était en danger. Le climat est toutefois resté serein chez Belfius en raison de sa liquidité et sa solvabilité exemplaires. Actuellement, le niveau de solvabilité de Belfius est de 15,9 %. Après la crise, Belfius maintiendra un haut niveau, malgré le fait qu'elle devra absorber des faillites à hauteur de 400 à 600 millions d'euros.

Enfin, l'orateur indique qu'à la demande du ministre des Finances Belfius a accepté d'accorder un moratoire de six mois, passé depuis à neuf mois. Belfius a donc reporté des remboursements pour une valeur d'environ 400 millions d'euros pour les entreprises, d'environ 254 millions d'euros pour les indépendants et les petites entreprises, de 126 millions d'euros pour les clients *Corporate* et d'environ 40 millions d'euros pour les clients particuliers. Il estime que le secteur bancaire a accordé un moratoire pour environ 3,5 milliards d'euros aux entreprises.

L'orateur conclut en disant que vu l'ensemble des mesures prises par les décideurs politiques, la Belgique a adopté une attitude exemplaire pour soutenir son économie.

II. — QUESTIONS DES MEMBRES

M. Wim Van der Donckt (N-VA) se dit rassuré par la solidité et la solvabilité développées par Belfius au fil des ans, grâce auxquelles cette dernière a su faire face au COVID-19. Il aimerait connaître la cause exacte de la hausse du chiffre d'affaires enregistré par Belfius en 2019 et savoir pourquoi les dividendes ont diminué, passant de 363 millions d'euros en 2018 à 261 millions d'euros en 2019.

L'orateur souhaiterait savoir le nombre de nouveaux crédits attribués depuis le 1^{er} avril aux particuliers et aux entreprises et combien parmi ces crédits sont garantis par l'État. Il s'interroge sur le montant que les citoyens ont réussi à épargner depuis le début de la crise. Il aimerait en outre avoir un avis sur les nombreuses mesures prises par le pouvoir fédéral et les Régions pour lutter contre le coronavirus et éventuellement avoir des

Belfius heeft op de situatie geanticipeerd. Een week na de krokusvakantie heeft de bank het voltijsd telewerken uitgetest om zich ervan te vergewissen dat de informatiesystemen toereikend waren.

De crisis vormde inderdaad een heuse stresstest voor de financiële draagkracht van Belfius. De markt was tussen eind maart en begin april heel volatiel, wat het vertrouwen niet ten goede kwam. Zelfs de liquiditeit tussen de banken was in gevaar. Niettemin wist Belfius een sereen klimaat te behouden dankzij zijn voorbeeldige liquiditeit en solvabiliteit. Thans bedraagt het solvabiliteitsniveau van Belfius 15,9 %. Na de crisis zal dat niveau bij Belfius nog steeds hoog zijn, ondanks het feit dat de bank het hoofd zal moeten bieden aan faillissementen ten belope van 400 tot 600 miljoen euro.

Ten slotte wijst de spreker erop dat Belfius op verzoek van de minister van Financiën heeft ingestemd met een moratorium van zes maanden, dat vervolgens werd bijgesteld tot negen maanden. Belfius heeft dus ingestemd met een uitstel voor de terugbetalingen ten belope van ongeveer 400 miljoen euro voor de ondernemingen, ongeveer 254 miljoen euro voor de zelfstandigen en de kleine ondernemingen, 126 miljoen euro voor de *Corporate*-klanten en ongeveer 40 miljoen euro voor de particuliere klanten. Volgens de spreker heeft de banksector voor een bedrag van ongeveer 3,5 miljard euro een moratorium aan de ondernemingen toegekend.

De spreker besluit dat België, gelet op alle maatregelen die door de beleidsmakers werden genomen, een voorbeeldige houding heeft aangenomen met het oog op de ondersteuning van de economie.

II. — VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer Wim Van der Donckt (N-VA) geeft aan gerustgesteld te zijn door de soliditeit en de solvabiliteit die Belfius doorheen de jaren heeft ontwikkeld. Dankzij deze beide aspecten was de bank opgewassen tegen de COVID-19-crisis. De spreker zou graag vernemen om welke concrete reden de omzet van Belfius in 2019 is gestegen en waarom de dividenden gedaald zijn van 363 miljoen euro in 2018 naar 261 miljoen euro in 2019.

De spreker wil weten hoeveel nieuwe kredieten sinds 1 april aan de particulieren en de ondernemingen werden toegekend en hoeveel er daarvan door de Staat gewaarborgd zijn. Hij heeft vragen bij het bedrag dat de burgers sinds het begin van de crisis hebben kunnen sparen. Bovendien zou hij graag vernemen wat men denkt over de talrijke maatregelen van de federale overheid en de gewesten om het coronavirus tegen te gaan en of er

recommandations supplémentaires pour gérer la crise et les conséquences qui en découleront.

Même s'il est encore un peu trop tôt pour le dire, l'orateur aimerait avoir une estimation des résultats de Belfius pour l'année 2020. Il souhaiterait aussi avoir un avis sur la politique menée par la BCE pour gérer la crise du coronavirus. Les perspectives budgétaires n'étant guère réjouissantes, avec un déficit budgétaire de 50 à 60 milliards d'euros et une dette publique de 120 % du PIB, l'orateur aimerait avoir un avis sur la situation financière des autorités belges à court et moyen termes.

Il salue l'initiative autour d'une banque numérique qui unit Belfius et Proximus et aimerait savoir quand cette idée se concrétisera. Il voudrait savoir si les dirigeants Belfius, tout comme Johan Thijs, le président de Febelfin, considèrent les entreprises de la Fintech (Google, Apple, Amazon et Facebook) comme des concurrentes et comment ils comptent faire face à ces adversaires.

Faisant référence à ce qui est dit dans la presse, l'orateur aimerait savoir où en est l'idée d'une éventuelle entrée en bourse à moyen et long terme.

Par rapport au nom de Corona Direct Assurances, il voudrait savoir comment le public a réagi pendant la crise face au nom de l'assureur et s'il sera conservé.

En outre, il aimerait avoir un état des lieux de la collection d'arts de Belfius et être informé de ce qu'il en adviendra.

Enfin, sur le plan du sponsoring sportif, l'orateur se demande si les faits relatés par la presse, à savoir que Belfius deviendrait le nouveau sponsor du RSC Anderlecht et verserait chaque année 2 à 3 millions d'euros au club, sont avérés. Il se demande aussi qui sera le sponsor maillot du club de football.

M. Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen) souhaiterait avoir des explications à propos du fonctionnement du système de garantie bancaire. En outre, il note que de nombreuses entreprises de petite taille déplorent le fait de ne bénéficier d'aucun crédit. Il aimerait en savoir plus sur les demandes et refus de crédits avec garantie d'État. L'orateur s'interroge en outre sur la manière de convaincre les citoyens d'investir l'argent qu'ils ont épargné afin de soutenir l'économie.

eventueel bijkomende aanbevelingen kunnen worden gedaan met betrekking tot de aanpak van de crisis en de gevolgen ervan in de toekomst.

Ook al is het nog iets te vroeg om zich uit te spreken, toch had de spreker graag beschikt over een raming van de resultaten van Belfius voor het jaar 2020. Tevens polst hij naar een mening over het beleid dat de ECB voert om de coronaviruscrisis te beheersen. De begrotingsvooruitzichten zijn niet echt bemoedigend, met een begrotingstekort van 50 à 60 miljard euro en een overheidsschuld van 120 % van het bbp. Derhalve wenst de spreker te vernemen hoe de financiële situatie van de Belgische overheid op korte en middellange termijn wordt ingeschat.

Hij verwelkomt het initiatief voor een gezamenlijk door Belfius en Proximus opgezette digitale bank en zou graag weten wanneer dat idee concreet vorm gaat krijgen. Hij wenst te vernemen of de leidinggevenden van Belfius, net als Johan Thijs, de voorzitter van Febelfin, de Fintech-bedrijven (Google, Apple, Amazon en Facebook) als concurrenten beschouwen en hoe zij die tegenstanders het hoofd denken te bieden.

Met verwijzing naar wat in de pers wordt gesteld, wil het lid weten hoe ver het staat met het idee voor een mogelijke beursgang op de middellange en lange termijn.

In verband met de naam van Corona Direct Verzekeringen wenst hij te vernemen hoe het publiek tijdens de crisis op de naam van de verzekeraar heeft gereageerd en of die naam zal worden gehandhaafd.

Daarnaast verzoekt hij om een stand van zaken betreffende de Belfius-kunstcollectie en wil hij weten wat daarmee gaat gebeuren.

Aangaande de sportsponsoring vraagt de spreker zich ten slotte af of de feiten waarvan de pers melding maakt, namelijk dat Belfius de nieuwe sponsor van RSC Anderlecht zou worden en jaarlijks 2 tot 3 miljoen euro aan de club zou uitbetalen, wel kloppen. Tevens vraagt hij zich af wie de truitjessponsor van de voetbalclub wordt.

De heer Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen) wenst meer uitleg over de werking van het bankwaarborgstelsel. Voorts merkt hij op dat veel kleine bedrijven betreuren dat ze geen enkel krediet genieten. Hij wenst meer te vernemen over de aanvragen en weigeringen inzake kredieten onder staatswaarborg. Daarnaast vraagt hij zich af hoe de burgers ervan kunnen worden overtuigd om het door hen gespaarde geld te investeren om de economie te ondersteunen.

Abordant le sujet de l'épargne des Belges, il aimerait savoir comment la mobiliser en toute sécurité pour relancer l'économie, en particulier domestique et locale.

L'orateur se demande aussi comment Belfius peut conjuguer son ambition d'être la banque des pouvoirs locaux, des CPAS et des personnes fragilisées tout en évitant la fracture du numérique. Il souligne que Belfius investit massivement dans des applications et dans la modernisation de sa communication avec sa clientèle, mais que beaucoup de citoyens, en particulier les personnes âgées sont en dehors des circuits numériques.

L'orateur se demande aussi comment concilier la politique visant à réduire le nombre d'agences et de distributeurs automatiques tout en restant au service des publics les plus fragilisés. Il voudrait savoir si l'inquiétude liée à la suppression d'un grand nombre de guichets physiques est justifiée. Il estime qu'une banque à capitaux publics devrait être proche de sa clientèle et donc garantir une forme de service universellement accessible.

Revenant ensuite sur la distribution des sièges de la banque à travers le pays et la suppression du siège montois, il souhaiterait savoir ce qu'il en est.

Ensuite, l'orateur souligne que les membres du Parlement devront bien faire attention à respecter les critères stricts liés à la désignation des futurs dirigeants de la banque.

Profitant de la présence d'experts, l'orateur leur demande ce qu'il conviendrait de faire pour relancer l'économie et comment les acteurs financiers du pays pourraient y contribuer. Comment Belfius peut-elle se positionner pour permettre aux pouvoirs publics de traverser la crise qui se profile?

M. Benoît Piedboeuf (MR) se demande que faire pour aider la relance de la manière la plus efficace possible. Il se demande, en outre, si une baisse des impôts sur les revenus du travail ou un encouragement au niveau des investissements publics ne vaudrait pas mieux qu'un chèque de 200-300 euros. Il se pose aussi la question de comment rétablir la confiance des citoyens afin de les inciter à ne pas laisser leur argent dormir sur un compte épargne.

Revenant sur la vision collective des organismes bancaires, dans laquelle des guichets physiques communs

Vervolgens gaat het lid in op het spaargeld van onze landgenoten. In dat verband wil hij weten hoe dat in alle veiligheid kan worden vrijgemaakt om de economie, inzonderheid de binnenlandse en de lokale economie, te doen heropleven.

Tevens vraagt de spreker zich af hoe Belfius' ambitie om de bank van de lokale overheden, de OCMW's en kwetsbare mensen te zijn, te rijmen valt met het voorkomen van de digitale kloof. Hij wijst erop dat Belfius massaal investeert in applicaties en in de modernisering van de communicatie met zijn klanten, maar dat veel burgers, vooral dan de bejaarden, geen voeling hebben met de digitale kanalen.

Daarnaast vraagt het lid zich af hoe het beleid ter vermindering van het aantal agentschappen en geldautomaten kan worden verzoend met het oogmerk ten dienste te blijven staan van de kwetsbaarste doelgroepen. Hij wenst te vernemen of de bezorgdheid in verband met de afschaffing van een groot aantal fysieke loketten verantwoord is. Volgens hem zou een bank met overheidskapitaal dicht bij haar cliënteel horen te staan en dus een universeel toegankelijke vorm van dienstverlening moeten garanderen.

Daarna komt de heer Laaouej terug op de spreiding van het aantal zetels van de bank over het land en op de afschaffing van de zetel in Bergen. Hij vraagt hoe het daarmee staat.

Vervolgens onderstreept hij dat de parlementsleden er nauwlettend op zullen moeten toezien dat de strikte criteria in verband met de aanstelling van de toekomstige leidinggevenden van de bank in acht worden genomen.

De aanwezigheid van deskundigen te baat nemend, vraagt de spreker hun wat er zou moeten worden gedaan om de economie weer op gang te brengen en hoe de financiële actoren van het land daaraan zouden kunnen bijdragen. Welke positie kan Belfius innemen om de overheid in staat te stellen de zich aftekenende crisis te doorstaan?

De heer Benoît Piedboeuf (MR) vraagt zich af wat er moet gebeuren om zo doeltreffend mogelijk tot het herstel bij te dragen. Ook vraagt hij zich af of een verlaging van de belastingen op inkomen uit arbeid of een stimulans voor overheidsinvesteringen niet verkieslijker zou zijn dan een cheque van 200 à 300 euro. Tevens stelt hij zich de vraag hoe het vertrouwen van de burgers kan worden hersteld om hen aan te moedigen hun geld niet werkloos op een spaarrekening te laten staan.

Vervolgens komt de spreker terug op de gezamenlijke visie van de bankinstellingen, die poneren dat

permettraient aux citoyens de trouver un guichet à proximité de leur domicile, l'orateur se demande si les représentants sont favorables à cette idée et si le projet est en cours d'élaboration. Les guichets bancaires se font de plus en plus rares dans les zones rurales et si la crise a montré tout l'intérêt des paiements électroniques, il estime que l'argent liquide reste utile dans la vie de tous les jours.

À propos de la taxe des GAFA, il se demande s'il serait préférable d'avoir une taxe sur le chiffre d'affaires ou une microtaxe sur les opérations qui serait prélevée par les organismes financiers. L'orateur aimerait aussi savoir ce qui peut être fait pour taxer les riches, même s'il estime que ceux-ci sont déjà mis à contribution. Enfin, comme la Belgique devra trouver des recettes, M. Piedboeuf se demande ce qui peut être fait pour lutter contre l'évasion fiscale.

M. Marco Van Hees (PVDA-PTB) constate que Belfius est devenue une banque comme les autres, proposant les mêmes services et avec les mêmes marges bénéficiaires. Une banque qui se tourne également, avec succès, vers le numérique, qui offre des rémunérations généreuses et des bonus à ses dirigeants et qui a réduit, tout comme les autres, le nombre de ses agences et ses collaborateurs.

Dès lors, l'orateur s'interroge sur l'intérêt de compter Belfius dans le paysage bancaire belge. Notant cette volonté de normalisation, il estime qu'une banque contrôlée entièrement par l'État devrait justement apporter autre chose. L'objectif du jour des représentants, qui souhaiteraient à terme privatiser Belfius, a plus été d'en donner l'image la plus lisse possible, ce que regrette l'orateur.

Pour sa part, il propose une autre perspective, celle d'une banque publique véritablement au service du public, c'est-à-dire une banque qui aurait une mission sociale et respecterait sa clientèle, son personnel et ses agences et qui octroierait des crédits aux particuliers et aux PME.

Au lieu de cibler tous les segments, l'orateur recommande de se concentrer sur quelques-uns, notamment les secteurs où les PME peinent parfois à obtenir des crédits. Il estime qu'il serait utile de sacrifier une part de ces 7,4 % de rendement sur fonds propres pour mener une politique sociale.

gemeenschappelijke fysieke loketten de burgers in staat zouden stellen om een loket dicht bij hun woonplaats te vinden. Dienaangaande vraagt hij zich af of de vertegenwoordigers voor dat idee gewonnen zijn en of het plan momenteel wordt uitgewerkt. De bankloketten worden almaar schaarser op het platteland, en ofschoon de crisis het belang van elektronische betalingen ten volle heeft aangetoond, vindt de spreker dat contant geld nog steeds nuttig blijft in het dagelijks leven.

Aangaande de taksen op Google, Apple, Facebook en Amazon (de GAFA's) vraagt het lid zich af wat de voorkeur verdient: een taks op het omzetcijfer of een zogenaamde microtax op de verrichtingen die door de financiële instellingen zou worden geheven. Bovendien wenst de spreker te vernemen wat er kan worden gedaan om de rijken te belasten, ook al vindt hij dat zij hun bijdrage al leveren. Aangezien België ontvangsten zal moeten aanboren, vraagt de heer Piedboeuf zich ten slotte af met welke aanpak de belastingontwijking kan worden tegengegaan.

De heer Marco Van Hees (PVDA-PTB) stelt vast dat Belfius nu een bank is als elke andere, met hetzelfde dienstenaanbod en dezelfde winstmarges. Het is een bank die met succes de digitalisering omarmt, die zijn leidinggevenden gulle verloningen en bonussen toekent en die net als de andere banken het aantal agentschappen en medewerkers heeft ingeperkt.

De spreker vraagt zich derhalve af wat de meerwaarde is van het feit dat Belfius helemaal opgaat in het Belgische bankenlandschap. Die drang naar normalisering in acht genomen, wijst de spreker erop dat een bank die volledig door de Staat wordt gecontroleerd net iets anders zou moeten aanbieden. De spreker betreurt dat de vertegenwoordigers van Belfius, die de bank op termijn zouden willen privatiseren, zich vandaag tot doel hebben gesteld een zo gaaf mogelijk beeld van Belfius op te trekken.

De spreker stelt een ander perspectief voor, namelijk dat van een overheidsbank die daadwerkelijk ten dienste staat van de publieke sector, met andere woorden een bank met een maatschappelijke opdracht die haar klanten, haar personeel en haar agentschappen respecteert en die kredieten toekent aan particulieren en kmo's.

In plaats van zich op alle segmenten te richten, zou Belfius zich volgens de spreker beter toespitsen op slechts enkele, meer bepaald die sectoren waar de kmo's soms moeilijk aan krediet raken. Hij is van oordeel dat het zinvol zou zijn om een deel van de 7,4 % rendement op de eigen middelen te investeren in een sociaal beleid.

L'orateur est contre l'idée défendue par certains que l'État n'a pas vocation à gérer des activités bancaires et s'appuie sur quelques exemples de Fortis et Dexia qui se sont retrouvées dans une situation difficile après plusieurs années de privatisation.

Concernant l'activité de gestion du patrimoine, il demande s'il y a des paramètres dans ce qui est proposé à la clientèle plus aisée afin d'éviter le recours à des structures douteuses, voire illégales. Mentionnant le fait que le salaire du CEO de Belfius est quatre fois supérieur à celui de la première ministre belge et qu'il touche en plus de cela un bonus, l'orateur se demande si ce montant colossal se justifie vraiment. Il souhaiterait aussi connaître l'écart salarial entre le salaire le plus bas et le plus élevé chez Belfius.

Il se dit fermement opposé à une privatisation de Belfius. Cette question se posant toutefois depuis le jour où l'État belge a secouru Belfius, l'orateur aimerait savoir où en est le dossier, si des actions sont menées pour la préparer, si le gouvernement a émis des demandes particulières à ce propos et si c'est, aux yeux des représentants, l'issue à moyen terme.

Il aimerait, par la même occasion, connaître l'évaluation actuelle de Belfius. En 2018, il était question d'une valorisation potentielle pouvant atteindre jusqu'à huit milliards d'euros. Sur le plan budgétaire, l'orateur voudrait aussi savoir si une privatisation de Belfius serait bénéfique pour l'État belge. Est-ce plus intéressant de recevoir des dividendes de Belfius ou de réduire les intérêts de la dette publique que l'État doit payer? Il s'interroge aussi sur ce qu'il adviendrait de la collection d'arts de Belfius en cas de privatisation.

Concernant le passage au numérique, s'il reconnaît que c'est une bonne chose d'offrir d'excellents services numériques, l'orateur attire aussi l'attention sur la fracture numérique et demande ce qui est fait pour répondre à ce problème.

Par rapport à la hausse du taux de satisfaction du personnel, l'orateur souligne toutefois qu'il s'agit d'enquêtes internes et que le nombre d'effectifs a baissé en sept ans. En incluant les travailleurs indépendants des agences, il souhaiterait aussi savoir à combien s'élève le nombre de collaborateurs chez Belfius.

Concernant les agences, l'orateur estime qu'il y a un réel problème, puisque le nombre d'agences est passé de 818 fin 2011 à 630 en 2020, soit une réduction de 25 % du nombre d'agences. Il souligne l'importance

De spreker is gekant tegen het idee van sommigen dat bankactiviteiten niet tot het takenpakket van de Staat horen en haalt de voorbeelden aan van Fortis en Dexia, die na meerdere jaren van privatisering in een moeilijke situatie waren verzeild.

Wat het vermogensbeheer betreft, vraagt de spreker zich af of het aanbod voor de meer gegoede klanten parameters bevat die moeten voorkomen dat men zich van twijfelachtige of zelfs illegale structuren gaat bedienen. De heer Van Hees wijst erop dat het salaris van de ceo van Belfius het viervoudige is van dat van de Belgische eerste minister en dat hij daarenboven nog een bonus ontvangt. De spreker vraagt zich af hoe een dergelijk kolossaal bedrag te rechtvaardigen valt. Hij zou ook willen weten hoe groot de loonkloof is tussen het laagste en het hoogste salaris bij Belfius.

De spreker is fel gekant tegen een privatisering van Belfius. Aangezien een dergelijk scenario echter sinds de redding van Belfius door de Belgische Staat op tafel ligt, zou de spreker willen weten wat de stand van zaken is, of er al voorbereidingen voor een privatisering werden getroffen, of de regering ter zake specifieke verzoeken heeft geuit en of dat scenario volgens de vertegenwoordigers van Belfius op middellange termijn de enige uitweg is.

De spreker zou bij deze gelegenheid ook willen weten hoe Belfius thans wordt geëvalueerd. In 2018 was er sprake van een potentiële valorisatie tot acht miljard euro. Wat het begrotingsaspect betreft, vraagt de spreker of een privatisering van Belfius gunstig zou zijn voor de Belgische Staat. Is het interessanter dividenden van Belfius te ontvangen of de door de Staat te betalen interesten te verminderen? De spreker vraagt zich ook af wat er in geval van privatisering moet gebeuren met de kunstcollectie van Belfius.

Wat de digitalisering betreft, is het volgens de heer Van Hees weliswaar een goede zaak dat er uitstekende digitale diensten worden aangeboden, maar hij vestigt tegelijk de aandacht op de digitale kloof. Hij vraagt hoe men dat probleem aanpakt.

Aangaande de groeiende tevredenheidsgraad van het personeel wijst de spreker erop dat het om interne enquêtes gaat en dat het personeelsbestand in zeven jaar tijd is afgenomen. De spreker wil ook weten hoeveel medewerkers Belfius telt, de zelfstandigen in de agentschappen inbegrepen.

Volgens de spreker stelt zich omtrent die agentschappen een reëel probleem: hun aantal is immers gedaald van 818 eind 2011 naar 630 in 2020. Dat is een daling van het aantal agentschappen met 25 %. De heer Van Hees

d'un service de proximité, que devrait justement offrir une banque publique, d'autant plus que tout le monde n'a pas accès aux applications bancaires.

Enfin, il mentionne le rapport 2019 qui fait état d'activités menées au Grand-Duché de Luxembourg où *Belfius Financing Company* délivre certains types de créances à des investisseurs externes. D'après le rapport, la décision a été prise, après l'obtention d'un *ruling* fiscal (décision anticipée en matière fiscale), de réaliser ces émissions au Grand-Duché de Luxembourg, pour des raisons d'ordre technique et opérationnel. L'orateur s'interroge sur ces dernières et souhaiterait connaître les implications fiscales de ces activités.

M. Christian Leysen (Open Vld) fait remarquer que le Parlement n'applique pas les bons principes que les représentants de Belfius ont mis en avant, notamment le fait de déterminer les coûts en fonction des entrées. Il remarque, en outre, que si Belfius privilégie le long terme, le Parlement a plutôt une vision à court terme. En effet, le Parlement dépense actuellement beaucoup plus d'argent qu'il n'en a. L'orateur estime que le Parlement aurait plus à apprendre de Belfius que l'inverse.

L'orateur souhaiterait savoir quelles sont les leçons tirées du passé et ce que Belfius ne fera plus à l'avenir. Il pense notamment à l'implication de Belfius à l'étranger et à des opérations spéculatives spécifiques.

Vu les développements technologiques et la transition vers le numérique, l'orateur aimerait savoir comment les deux experts du jour voient l'avenir du monde bancaire. Il souhaiterait également savoir où mènera l'alliance entre Belfius et Proximus.

L'orateur se demande aussi si soutenir le marché et l'économie était la bonne décision. Peut-être serait-il préférable de diminuer les dettes de l'État et de créer un cadre pour investir et aider les entreprises qui, à leur tour, investiront plus dans l'économie?

Personnellement, l'orateur n'a rien contre le fait que les spécialistes soient gratifiés lorsqu'ils accomplissent du bon travail.

Enfin, l'orateur voudrait savoir si les dirigeants de Belfius auraient agi autrement si l'État n'avait pas été l'actionnaire principal.

M. Jan Bertels (sp.a) souhaiterait savoir comment le contrôle de la BCE est perçu par les dirigeants Belfius

benadrukt het belang van lokale dienstverlening. Zeker een overheidsbank zou daarin moeten voorzien, temeer daar niet iedereen toegang heeft tot bankapplicaties.

Ten slotte wijst de spreker op het verslag van 2019, waarin wordt gewezen op activiteiten in het Groothertogdom Luxemburg, waar *Belfius Financing Company* bepaalde soorten schuldvorderingen uitgeeft aan externe investeerders. Volgens het verslag werd na het verkrijgen van een fiscale *ruling* (voorafgaande beslissing in fiscale zaken) beslist om die schulduitgiften om technische en operationele redenen te realiseren vanuit het Groothertogdom Luxemburg. De spreker heeft vragen bij die redenen en wil weten wat de fiscale implicaties van die activiteiten zijn.

De heer Christian Leysen (Open Vld) merkt op dat de goede praktijken waarop de vertegenwoordigers van Belfius hebben gewezen, namelijk het afstemmen van de kosten op de inkomsten, door het Parlement niet worden toegepast. Hij merkt bovendien op dat Belfius kiest voor het langetermijndenken, terwijl het Parlement de zaken veeleer op korte termijn ziet. Het Parlement geeft thans immers veel meer geld uit dan de beschikbare middelen. Volgens de spreker kan het Parlement meer opsteken van Belfius dan omgekeerd.

De heer Leysen vraagt welke lessen uit het verleden werden getrokken en van welke activiteiten Belfius in de toekomst zal afzien. Hij denkt meer bepaald aan de buitenlandse rol van Belfius en aan specifieke speculatieve handelingen.

Gezien de technologische ontwikkelingen en de digitalisering wil de spreker van de beide experts vernemen hoe zij de toekomst van de bankwereld zien. Hij wil ook weten waartoe de samenwerking tussen Belfius en Proximus zal leiden.

De spreker vraagt zich voorts af of het een juiste beslissing was om de markt en de economie te ondersteunen. Ware het niet beter de staatsschuld te verminderen alsook een investeringsraamwerk te creëren en de ondernemingen te helpen die op hun beurt in de economie zullen investeren?

Persoonlijk heeft de spreker er niets op tegen dat specialisten die goed werk leveren daarvoor worden beloond.

Ten slotte wil hij weten of de leidinggevenden van Belfius anders hadden gehandeld, mocht de Staat niet de hoofdaandeelhouder zijn geweest.

De heer Jan Bertels (sp.a) vraagt wat de leidinggevenden van Belfius denken over het toezicht van de ECB

et s'ils estiment qu'il devrait être renforcé ou réduit. Il demande aussi ce que Belfius a tiré comme leçons du passé ce qu'elle ne fera plus en tant que bancassurance.

Par rapport aux PME qui se voient refuser un crédit, malgré une situation personnelle qu'elles estiment saine, l'orateur se demande s'il ne faudrait pas revoir l'accord avec Febelfin pour l'élargir. Il aimerait en outre disposer des chiffres sur les crédits qui ont été refusés, par des raisons justifiées ou non.

L'orateur souligne que malgré sa qualité que banque publique, certains concurrents de Belfius sont plus actifs et investissent davantage dans les hôpitaux en ce moment. Belfius a donc perdu une partie du marché.

L'orateur souhaiterait en outre connaître les risques d'exposition si Belfius a des intérêts dans des banques françaises et italiennes.

Concernant l'épargne des Belges, l'orateur demande si Belfius utilise cet argent en suivant certains paramètres.

Enfin, à propos de la réduction du réseau d'agences et du nombre de distributeurs automatiques, il demande s'il y aura une collaboration entre des banques de tailles diverses afin de permettre aux personnes âgées d'avoir de l'argent liquide.

III. — RÉPONSES DES ORATEURS

À propos de la politique de dividendes et du versement de 363 millions d'euros effectué en 2018, *M. Jozef Clijsters, président du conseil d'administration de Belfius*, explique la BCE estime qu'il vaut mieux que le taux de distribution des bénéfices ne dépasse pas les 50 %. et que le ratio capitaux propres doit être élevé. La somme versée par Belfius en 2018 correspond à un pourcentage de 60 %, ce qui était donc un montant beaucoup trop élevé pour être sain.

Il indique qu'une entrée en bourse n'est pas à l'ordre du jour, mais que cela permet d'avoir accès au marché des capitaux. Pour être crédible, une banque doit utiliser des leviers et donc avoir des capitaux afin de renforcer sa solvabilité.

L'orateur ajoute que l'État n'est pas l'actionnaire le plus riche pour augmenter le capital d'une banque. Le gouvernement belge pourrait en outre souhaiter récupérer

en of ze van oordeel zijn dat dit moet worden opgevoerd dan wel ingeperkt. Hij vraagt ook of Belfius lessen heeft getrokken uit het verleden en van welke activiteiten het als bankverzekeraar voortaan zal afzien.

Aangaande de kmo's die geen krediet krijgen toegerekend hoewel ze hun eigen situatie als gezond inschatten, vraagt de spreker zich af of de overeenkomst met Febelfin niet moet worden herzien en uitgebreid. Bovendien zou hij inzage willen hebben in de cijfers met betrekking tot de kredieten die om al dan niet gerechtvaardigde redenen werden geweigerd.

De spreker benadrukt dat hoewel Belfius een overheidsbank is, sommige concurrenten actiever zijn en op dit ogenblik méér investeren in de ziekenhuizen. Belfius heeft dus marktaandeel verloren.

De spreker wil ook weten wat de blootstellingsrisico's zijn indien Belfius belangen heeft in Franse en Italiaanse banken.

Wat het spaargeld van de Belgen betreft, vraagt de heer Bertels of Belfius bepaalde parameters hanteert om dat geld aan te wenden.

Met betrekking tot de inkrimping van het netwerk van agentschappen en van het aantal geldautomaten vraagt de spreker ten slotte of zal worden samengewerkt met banken van uiteenlopende omvang, teneinde de ouderen de mogelijkheid te bieden aan contant geld te komen.

III. — ANTWOORDEN VAN DE SPREKERS

De heer Jozef Clijsters, voorzitter van de raad van bestuur van Belfius, heeft het eerst over het dividendbeleid en over de uitkering van 363 miljoen euro in 2018. Ter zake geeft hij aan dat het winstuitkeringspercentage volgens de ECB best niet hoger is dan 50 % en dat de verhouding aan eigen vermogen hoog moet liggen. Het bedrag dat Belfius in 2018 heeft uitgekeerd, komt overeen met een percentage van 60 %, dat dus veel te hoog lag om gezond te zijn.

Hij stipt aan dat een beursgang niet op de agenda staat, maar dat zulks de mogelijkheid biedt toegang te krijgen tot de kapitaalmarkt. Om geloofwaardig te zijn, moet een bank van hefboomen gebruik maken en dus over kapitaal beschikken om haar solvabiliteit te versterken.

De spreker voegt daaraan toe dat de Staat niet de meest vermogende aandeelhouder is om het kapitaal van een bank op te trekken. Bovendien zou de Belgische

une partie de ses investissements, mais cette décision lui revient.

Concernant la BCE, malgré les reproches qu'on entend à son propos, elle est nécessaire et apporte un cadre financier sain à la banque. Son contrôle strict garantit aussi la solidité de la banque. Les actions menées aujourd'hui par la BCE visent à éviter qu'une crise comme celle de 2008-2011 se reproduise. Ses exigences élevées, parfois un peu trop normalistes, devraient peut-être être assouplies, mais elle permet de sélectionner des administrateurs de qualité.

Les candidats administrateurs doivent en effet respecter des règles strictes et être approuvés par la BCE. En outre, la BCE impose des exigences de fonds propres supplémentaires et des restrictions sur la distribution de dividendes. Concernant la gestion des finances de l'État, M. Clijsters préfère ne pas faire de commentaire.

Pour ce qui est de la collection d'arts, Belfius envisageait de la vendre, il y a huit ans d'ici, car la situation était compliquée. C'était toutefois une option à prendre en dernier recours et cela a pu être évité. C'est la plus grande collection d'arts belge et elle doit rester en Belgique. Elle est accessible au public à des jours spécifiques et continue à être enrichie avec de nouvelles œuvres d'art exclusivement belges. Actuellement, elle est la propriété de Belfius. Toutefois, si l'État devient actionnaire à moins de 50 %, il pourrait la posséder et l'intégrer dans une fondation.

Quant au fait que Belfius soit une banque publique, cela n'avait jamais été l'intention de départ, mais une nécessité, vu la situation périlleuse dans laquelle Dexia Banque Belgique se trouvait. L'État a laissé faire les dirigeants qui sont parvenus à redresser la situation et à faire de Belfius un succès. D'après l'orateur, c'est bien l'une des leçons apprises: il faut laisser la direction faire son travail.

Il estime que la banque publique se distingue des autres en raison de son ADN. Elle continue de financer les hôpitaux et les communes et participe toujours à tous les appels d'offres en proposant des conditions correctes. La concurrence jouant, il arrive que l'offre de Belfius ne soit pas la plus intéressante du marché. Néanmoins, en Belgique, les communes ont toujours l'assurance d'obtenir un financement grâce à Belfius.

L'orateur voit Belfius comme une sorte de banque privée à vocation sociale dont la gestion est organisée suivant des règles très spécifiques. D'après lui, la mission

regering weleens een deel van haar investeringen willen recupereren, maar die beslissing komt haar toe.

Ondanks de kritiek die soms over de ECB te horen valt, is die instantie noodzakelijk en reikt zij de bank een gezond financieel raamwerk aan. Het door haar uitgeoefende strikte toezicht garandeert tevens de soliditeit van de bank. De stappen die de ECB vandaag onderneemt, zijn bedoeld om te voorkomen dat een crisis zoals die van 2008-2011 zich opnieuw voordoet. Haar hoogstaande, soms iets te normalistische vereisten zouden weliswaar misschien moeten worden versoepeld, maar ze maken het wel mogelijk om kwaliteitsbestuurders te selecteren.

Kandidaat-bestuurders moeten immers strikte regels in acht nemen en door de ECB worden goedgekeurd. Daarnaast legt de ECB extra vereisten inzake eigen vermogen op, evenals beperkingen inzake de uitkering van dividend. Met betrekking tot het beheer van de staatsfinanciën geeft de heer Clijsters er de voorkeur aan geen commentaar te formuleren.

Acht jaar geleden overwoog Belfius om de kunstcollectie van de hand te doen omdat de situatie gecompliceerd was. Dat was echter een als laatste redmiddel te kiezen optie, en de verkoop kon worden voorkomen. Het is de grootste Belgische kunstcollectie en ze moet in België blijven. Ze is op specifieke dagen toegankelijk voor het publiek en wordt nog altijd verrijkt met nieuwe, uitsluitend Belgische kunstwerken. Momenteel is ze eigendom van Belfius. Als de Staat echter voor minder dan 50 % aandeelhouder wordt, dan zou hij de collectie kunnen bezitten en in een stichting opnemen.

Aanvankelijk was het nooit de bedoeling dat Belfius een publieke bank zou worden, maar gelet op de gevaarlijke situatie waarin Dexia Bank België zich bevond, was zulks noodzakelijk. De Staat heeft de vrije hand gegeven aan de leidinggevenden, die erin zijn geslaagd de situatie te herstellen en van Belfius een succes te maken. Volgens de spreker is dat een van de geleerde lessen: men moet de directie haar werk laten doen.

In de ogen van de spreker onderscheidt de openbare bank zich van de andere wegens haar DNA. Zij blijft de ziekenhuizen en de gemeenten financieren en neemt nog altijd aan alle aanbestedingen deel, waarbij zij correcte voorwaarden aanbiedt. Doordat de concurrentie speelt, is de offerte van Belfius soms niet de interessantste op de markt. Niettemin hebben de gemeenten in België altijd de zekerheid dat zij bij Belfius voor financiering terecht kunnen.

De spreker ziet Belfius als een soort private bank met een maatschappelijke roeping, waarvan het beheer volgens zeer specifieke regels is georganiseerd. Volgens

de Belfius n'est pas de devenir une banque publique purement institutionnelle.

Avec la crise du COVID-19, Belfius a été la banque qui a fait preuve de la plus grande souplesse envers les clients et les entreprises. Malgré cette pandémie, Belfius ne perd pas de vue l'enjeu environnemental et continue d'investir afin de relever le défi climatique.

Pour ce qui est de la relance économique et la mobilisation d'une partie de l'épargne, aux yeux de l'orateur, qu'importe la manière tant qu'une partie de l'épargne est mobilisée pour renforcer les capitaux des entreprises. Il est important d'encourager tout le marché et les particuliers ayant de l'argent de côté à investir dans des entreprises, de préférence locales et si possible en capital-risque.

Concernant le salaire de M. Raisière, l'orateur affirme qu'il travaille dans un environnement hautement concurrentiel et que M. Raisière est une personne extrêmement compétente et capable. L'offre qui lui a été faite par Belfius est acceptable, sans pour autant être la plus élevée du marché. Toutefois, il a été séduit par la fonction, car les gens qui travaillent pour Belfius partagent tous une même valeur et un engagement moral.

Pour conclure, l'orateur répète qu'il faut une concertation stratégique régulière avec l'actionnaire, mais que si Belfius devait être une banque publique qui réalise uniquement des projets qui ne sont pas rentables, elle ne tiendrait pas la route.

M. Marc Raisière, CEO de Belfius, aborde la question du sponsoring sportif expliquant que Belfius accorde une grande importance au rôle d'inclusion social que joue le football. Belfius est au service de la jeunesse et soutient la pratique sportive des jeunes partout en Belgique. Belfius soutient notamment *Viva For Life* et *Rode Neuzen Dag* (la Journée internationale des nez rouges). Pour les autres cas, le sponsoring se limite à un sponsoring commercial.

Concernant la disparition des agences et des distributeurs automatiques, l'orateur estime que le COVID-19 a permis de montrer que l'argent liquide n'est pas indispensable aux Belges. Belfius n'oubliera pas pour autant les plus de 70 ans, pour qui l'argent liquide comporte certaines facilités. Il ajoute que limiter l'argent liquide permettrait de protéger le budget futur de l'État en réduisant les économies parallèles.

hem is het niet de taak van Belfius om een louter institutionele publieke bank te worden.

Met de COVID-19-crisis heeft Belfius als bank blijk gegeven van de grootste flexibiliteit ten aanzien van de klanten en de ondernemingen. Ondanks deze pandemie verliest Belfius niet uit het oog wat er in verband met het milieu op het spel staat en blijft het investeren om de klimaatuitdaging aan te gaan.

Aangaande het economisch herstel en de vrijmaking van een deel van het spaargeld maakt het volgens de spreker niet uit hoe dat gebeurt, zolang er maar een deel van het spaargeld vrijkomt om het kapitaal van de bedrijven te versterken. Het is belangrijk om de gehele markt en de particulieren met spaargeld ertoe aan te zetten om te investeren in – bij voorkeur lokale – ondernemingen alsook, indien mogelijk, in durfkapitaal.

Over het loon van de heer Raisière stelt de spreker dat de betrokkene in een zeer concurrerende omgeving werkt en een uitermate competent en bekwaam iemand is. Het aanbod dat Belfius hem heeft gedaan, is aanvaardbaar zonder daarom het hoogste op de markt te zijn. De functie trok hem echter aan, want de mensen die voor Belfius werken delen allemaal dezelfde waarde en hetzelfde morele engagement.

Tot besluit herhaalt de spreker dat regelmatig strategisch overleg met de aandeelhouder noodzakelijk is, maar dat Belfius geen stand zou houden indien het een publieke bank was die alleen projecten zou verwezenlijken die niet rendabel zijn.

De heer Marc Raisière, ceo van Belfius, kaart het vraagstuk van de sportsponsoring aan en legt uit dat Belfius veel belang hecht aan de rol die het voetbal speelt bij sociale inclusie. Belfius staat ten dienste van de jeugd en ondersteunt overal in België de sportbeoefening van de jongeren. Belfius steunt onder meer *Viva For Life* en *Rode Neuzen Dag*. In andere gevallen is de sponsoring beperkt tot commerciële sponsoring.

Wat de verdwijning van agentschappen en geldautomaten betreft, kon volgens de spreker dankzij COVID-19 worden aangetoond dat voor de Belgen contant geld niet onmisbaar is. Dat betekent echter niet dat Belfius voorbij zal gaan aan de 70-plussers, voor wie *cash* geld bepaalde faciliteiten biedt. Hij voegt daaraan toe dat dankzij een beperking van het baar geld de toekomstige staatsbegroting zou kunnen worden beschermd doordat de schaduw economie aldus wordt teruggedrongen.

L'orateur soutient l'initiative de réunir les quatre grandes banques de Belgique pour avoir un meilleur maillage sur l'ensemble du territoire. Il ajoute que la présence de distributeurs automatiques dans les agences comporte un risque pour les collaborateurs présents dans ces agences. Outre l'aspect économique, c'est-à-dire le fait de réduire les coûts en infrastructures et en formations, la réduction du réseau d'agences prend aussi en compte l'aspect humain, car il est de plus en plus difficile de trouver une personne qui accepte de travailler seule dans une agence peu fréquentée. C'est un problème structurel.

Concernant le développement des services mobile, l'orateur estime qu'il reste à trouver comment familiariser la population à l'utilisation des smartphones. Il suggère notamment d'employer l'éventuelle aide de 200-300 euros afin d'aider la partie de la population la plus fragilisée.

Pour ce qui est de l'évasion fiscale, M. Raisière indique que Belfius veut avant tout avoir la certitude absolue qu'elle ne participe plus à la moindre construction fiscale. Il en profite pour demander aux parlementaires de faire preuve de vigilance s'ils sont amenés à voter sur le service minimum bancaire d'ici quelques mois. En Europe, la Belgique est le pays qui assure le service bancaire au plus grand pourcentage d'entreprises. Quelques secteurs posent toutefois problème. En outre, la loi qui a été votée sur la responsabilité bancaire justifie la réticence à accepter certains secteurs en raison du risque d'évasion fiscale ou de blanchiment d'argent.

Quant à la garantie bancaire de 50 milliards d'euros décidée avec le ministre des Finances, ce moratoire était une décision adéquate pour répondre aux besoins des entreprises. Presque tous les partis politiques ont aidé à élaborer ce système qui comporte certaines spécificités belges. Les premiers 10 % de pertes sont pris en charge par les banques, et ce, jusqu'à 1,5 milliard d'euros. Entre 1,5 et 3 milliards d'euros, l'ensemble des pertes est réparti à égalité entre les banques et l'État belge. Au-delà de 3 milliards d'euros, l'État prend en charge 80 % des pertes et le secteur bancaire les 20 % restants.

Au sujet des nouveaux crédits, Belfius a octroyé des crédits pour 80 milliards d'euros et pense avoir entre 500 et 600 millions d'euros de pertes en 2020 dans ces portefeuilles. L'orateur explique que la décision a été prise en partant du principe que la crise du COVID-19 serait en V et que les entreprises auraient besoin de garanties

De spreker steunt het initiatief om de vier grote Belgische banken samen te brengen teneinde over het gehele grondgebied over een beter netwerk te beschikken. Bovendien houdt de aanwezigheid van geldautomaten in de agentschappen een risico in voor het personeel dat daar werkt. Afgezien van het economische aspect, *in casu* lagere infrastructuur- en opleidingskosten, houdt de inkrimping van het agentschappennetwerk ook rekening met het menselijke aspect, daar het steeds moeilijker wordt om iemand te vinden die bereid is om alleen te werken in een weinig bezocht agentschap. Dat is een structureel pijnpunt.

In verband met de uitbouw van de mobiele diensten moet volgens de spreker vooralsnog worden uitgezocht hoe de bevolking vertrouwd kan worden gemaakt met het gebruik van smartphones. Hij suggereert met name om de eventuele tegemoetkoming van 200 à 300 euro aan te wenden om het kwetsbaarste deel van de bevolking een helpende hand te reiken.

Met betrekking tot de belastingontwijking stipt de heer Raisière aan dat Belfius er allereerst volstrekt zeker van wil zijn dat het niet langer betrokken is bij ook maar de minste vorm van belastingontwijking. Hij maakt van de gelegenheid gebruik om de parlementsleden te vragen van waakzaamheid blijk te geven als zij binnen enkele maanden zullen moeten stemmen over de minimum-bankdienst. In Europa is België het land dat het hoogste percentage bedrijven van bankdiensten voorziet. Enkele sectoren doen echter moeilijkheden rijzen. Voorts verantwoordt de wet die in verband met de bank aansprakelijkheid werd aangenomen de terughoudendheid om bepaalde sectoren te accepteren vanwege het risico op belastingontwijking of witwaspraktijken.

Vervolgens gaat de spreker in op de bankwaarborg ten belope van 50 miljard euro waartoe werd beslist samen met de minister van Financiën: een passende beslissing om tegemoet te komen aan de behoeften van het bedrijfsleven. Bijna alle politieke partijen hebben geholpen bij de uitwerking van dat systeem, dat bepaalde specifiek Belgische kenmerken vertoont. De eerste 10 % van de verliezen komt ten laste van de banken, tot een bedrag van 1,5 miljard euro. Tussen 1,5 en 3 miljard euro worden alle verliezen gelijkelijk verdeeld tussen de banken en de Belgische staat. Boven 3 miljard euro neemt de Staat 80 % van de verliezen ten laste en de banksector de resterende 20 %.

Belfius heeft voor 80 miljard euro nieuwe kredieten toegekend en gaat voor 2020 uit van een verlies in die portefeuilles van 500 tot 600 miljoen euro. De spreker legt uit dat de beslissing werd genomen op grond van de aanname dat de COVID-19-crisis een V-curve zou volgen en dat de ondernemingen waarborgen zouden

dans les douze prochains mois. La crise durera toutefois plus longtemps que cela. Grâce aux autres moratoires décidés par le gouvernement belge, notamment le report des cotisations sociales, les besoins en liquidité sont couverts à court terme.

Toutefois, fin 2020, voire début 2021, on fera face à un problème de liquidité et la question de la solvabilité se posera. Il faut par exemple travailler sur la complémentarité entre les crédits bancaires à moyen et long termes, des crédits pouvant être transformés en capital ainsi qu'une garantie pour les entreprises qui sont aujourd'hui particulièrement affectées par la crise et qui obtiendraient difficilement un crédit d'une autre banque. Il faut une garantie mieux partagée entre l'État belge et le secteur bancaire.

Concernant les refus de crédit, avant la crise, Belfius en comptait environ 5 %, depuis la crise, ce taux a baissé de 1 %, car la philosophie de Belfius est de soutenir l'économie. Il y a évidemment des clients mécontents, mais s'ils n'obtiennent pas de crédit, c'est parce que leur situation était déjà très mauvaise avant la crise. Un crédit ne peut être octroyé à une entreprise si on n'a pas la certitude qu'elle saura le rembourser, cela fait partie de la responsabilité du banquier. De manière plus générale, lors du 1^{er} semestre de 2020, Belfius a accordé plus de crédits que l'an dernier – qui était déjà une année exceptionnelle.

L'orateur estime que la Belgique a besoin d'un plan de relance à deux voire trois vitesses et qu'il faut scinder ce qu'il faudra faire collectivement à court terme pour soutenir l'économie, notamment se mettre d'accord sur le type de garantie à accorder aux PME qui rencontreront un problème de liquidité et surtout de solvabilité. Pour leur part, le pouvoir fédéral et les Régions ont la main sur les grandes infrastructures et doivent élaborer des mécanismes pour les aides qui seront octroyées aux entreprises qui sont ou ont été très touchées par la crise.

Sur le moyen et le long terme, il faut voir comment l'État fédéral ou les entités fédérées amortiront ces investissements dans leur budget. Mettre en place ce type d'investissements prend plusieurs années, c'est pourquoi la décision doit être prise aujourd'hui. Chacun doit jouer son rôle pour y parvenir.

À propos du passage au numérique et de la montée des GAFA sur la scène bancaire, l'orateur explique que la Belgique s'est protégée de manière effective contre les GAFA. Avec Proximus, Belfius peut préparer l'avenir.

nodig hebben voor een periode van twaalf maanden. De crisis zal echter langer aanslepen. Dankzij de beslissing van de Belgische regering om nog andere moratoria in te stellen, zoals het betalingsuitstel voor sociale bijdragen, is de nood aan liquide middelen op korte termijn gelenigd.

Niettemin zal men eind 2020 of zelfs begin 2021 met een liquiditeitsprobleem te maken krijgen, waardoor het solvabiliteitsvraagstuk zal rijzen. Er moet bijvoorbeeld werk worden gemaakt van de complementariteit van de bankkredieten op middellange en die op lange termijn, van kredieten die in kapitaal kunnen worden omgezet en van een waarborg voor de ondernemingen die vandaag bijzonder hard worden getroffen door de crisis en die bij een andere bank moeilijk aan krediet zouden geraken. Er is nood aan een waarborg die beter verdeeld is tussen de Belgische staat en de banksector.

Terwijl Belfius vóór de crisis ongeveer 5 % van de kredietaanvragen weigerde, gaat het nu om slechts 1 %, aangezien Belfius als uitgangspunt heeft dat de economie moet worden ondersteund. Uiteraard zijn er ontevreden klanten, maar als ze geen krediet krijgen, dan is dat omdat hun situatie al vóór de crisis heel slecht was. Er kan geen krediet worden toegekend aan een onderneming indien niet zeker is dat ze het geld zal kunnen terugbetalen; ook dat is de verantwoordelijkheid van de bankier. Meer in het algemeen heeft Belfius tijdens het eerste semester van 2020 meer kredieten toegekend dan in dezelfde periode van vorig jaar, dat op zich al een uitzonderlijk jaar was.

Volgens de spreker heeft België een herstelplan met twee of zelfs drie versnellingen nodig en moet worden uitgemaakt wat op korte termijn gezamenlijk moet worden ondernomen om de economie te ondersteunen; men moet het meer bepaald eens worden over het soort waarborg die men wil toekennen aan de kmo's met een liquiditeitsprobleem, maar vooral aan die met een solvabiliteitsprobleem. De federale overheid en de gewesten hebben dan weer zeggenschap over de grote infrastructures en moeten regelingen uitwerken voor het toekennen van steun aan de ondernemingen die onder de crisis zwaar lijden of hebben geleden.

Op middellange en lange termijn moet worden bekeken hoe de Federale Staat of de gewesten die investeringen in hun begroting zullen afschrijven. Het tot stand brengen van dergelijke investeringen vergt meerdere jaren; daarom moet de beslissing nu worden genomen. Om die doelstelling te halen moet eenieder zijn taak vervullen.

Wat de digitalisering en de opkomst van de GAFA's in het bankwezen betreft, legt de spreker uit dat België zich doeltreffend tegen de GAFA's heeft beschermd. Samen met Proximus kan Belfius de toekomst voorbereiden.

Toutefois, la question des exigences imposées au secteur bancaire en matière de protection de la vie privée pose problème. Ces mêmes exigences devraient aussi être imposées aux GAFA. Pour ce faire, il faut une action au niveau européen.

D'ailleurs, l'orateur souligne que les clients se fient davantage à leur banquier et aux applications bancaires qu'à Facebook ou Amazon. Si les GAFA souhaitent gérer l'argent des épargnants, il faudra alors leur appliquer les mêmes obligations que les banques et les placer sous le contrôle de la BCE.

Enfin, *M. Jozef Clijsters, président du conseil d'administration de Belfius*, revient sur les émissions au Grand-Duché de Luxembourg derrière lesquelles ne se cache pas la moindre motivation fiscale. Sur le plan technique, c'était simplement impossible à réaliser en Belgique et cela a été fait en accord avec la Banque nationale de Belgique.

Quant à la question sur le slogan de Belfius et le taux de satisfaction de 95 %, l'orateur fait valoir qu'il a le mérite de retenir l'attention. De plus, Belfius ne voulait pas avoir l'air arrogante en clamant un 100 %.

Pour ce qui est des sièges répartis en Belgique, en particulier celui de Mons, *M. Marc Raisière, CEO de Belfius*, explique que Belfius a été précurseur en matière de télétravail, ce qui a des conséquences sur le parc immobilier de Belfius. Le télétravail est la solution la plus efficace contre les enjeux que présente la mobilité. En temps normal, il y a deux jours de télétravail par semaine. Vu la situation actuelle, le travail à domicile sera imposé jusqu'à la fin du mois d'août. Il est généralement bien vécu, hormis pour 15 % de collaborateurs ayant des problèmes personnels (célibat, famille monoparentale). Le télétravail rend la notion de siège impossible, c'est pourquoi il a été décidé, l'an dernier, de supprimer le siège montois. Les collaborateurs préfèrent d'ailleurs se rendre à un siège de plus grande taille et comptant un plus grand nombre d'employés.

Concernant la solvabilité et la notion de banque publique, l'orateur indique que sans les bons résultats obtenus, il aurait été impossible de mettre une partie de ces 600 millions d'euros de "bénéfices" en réserve de capital. Sans ce taux de solvabilité élevé, la crise actuelle aurait fait trembler les membres de Belfius, car la BCE aurait demandé à notre actionnaire de renforcer les capitaux, comme elle le demande pour les banques italiennes et françaises. D'ici un an ou deux, certaines banques du Sud ou d'Allemagne auront des difficultés

De aan de banksector opgelegde vereisten inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer stellen echter een probleem. Die eisen zouden ook aan de GAFA's moeten worden gesteld, maar dat vergt maatregelen op Europees niveau.

De spreker benadrukt overigens dat de klanten meer vertrouwen stellen in hun bankier en in de bankapplicaties dan in Facebook of Amazon. Als de GAFA's het geld van de spaarders willen beheren, dan moeten hun dezelfde verplichtingen worden opgelegd als die welke gelden voor de banken en moeten ze onder het toezicht van de ECB komen te staan.

De heer *Jozef Clijsters, voorzitter van de raad van bestuur van Belfius*, gaat ten slotte nader in op de schuldgiftten vanuit het Groothertogdom Luxemburg en wijst erop dat daarachter niet de minste fiscale motivering schuilgaat. Technisch gezien kon dit eenvoudigweg onmogelijk in België worden gerealiseerd. De beslissing werd overigens genomen met de instemming van de Nationale Bank van België.

Wat de slogan van Belfius en de tevredenheidsgraad van 95 % betreft, merkt de spreker op dat die de verdienste heeft de aandacht te trekken. Belfius wou bovendien niet arrogant overkomen door te stellen dat het om 100 % zou gaan.

Aangaande de zetels in België, in het bijzonder die van Bergen, legt *de heer Marc Raisière, ceo van Belfius*, uit dat Belfius een voorloper is inzake telewerk, wat gevolgen heeft voor het vastgoed van Belfius. Telewerken is de meest doeltreffende oplossing voor het mobiliteitsvraagstuk. In normale tijden geldt een regeling van twee dagen telewerk per week. Door de huidige situatie is thuiswerk verplicht tot eind augustus. Doorgaans wordt telewerken positief ervaren, behalve voor 15 % van de medewerkers die persoonlijke problemen hebben (alleenstaanden, eenoudergezinnen). Telewerken staat haaks op het idee van een zetel. Daarom werd vorig jaar beslist om de zetel in Bergen te sluiten. De medewerkers gaan overigens liever naar een grotere zetel met meer werknemers.

Betreffende de solvabiliteit en het concept van een overheidsbank wijst de spreker erop dat het zonder de goede resultaten onmogelijk zou zijn geweest een deel van die 600 miljoen euro "winst" als kapitaalreserve opzij te zetten. Zonder dat hoge solvabiliteitspercentage zou Belfius thans in een lastig parket hebben gezeten, aangezien de ECB onze aandeelhouder zou gevraagd hebben het kapitaal te verhogen, zoals ze al gedaan heeft met betrekking tot de Italiaanse en de Franse banken. Binnen een of twee jaar zullen bepaalde Zuid-Europese

à répondre aux exigences de solvabilité. En effet, une banque se doit de garantir à ses clients que l'épargne est bien protégée. Enfin, une banque doit réaliser des bénéfices pour verser des dividendes, mais aussi renforcer sa solvabilité.

Le rapporteur,

Christian LEYSEN

La présidente,

Florence REUTER

of Duitse banken nog moeilijk kunnen beantwoorden aan de vereisten inzake solvabiliteit. Een bank moet haar klanten immers kunnen garanderen dat hun spaargeld beschermd is. Ten slotte moet een bank winst maken om dividenden te kunnen uitkeren, maar ook om haar solvabiliteit te versterken.

De rapporteur,

Christian LEYSEN

De voorzitter,

Florence REUTER

ANNEXE

BIJLAGE



Belfius

Meaningful and Inspiring for
the Belgian society.
Together.

Jos Clijsters – Président du conseil d'administration Belfius Banque
Marc Raisière – CEO Belfius Banque

Audition Commission des Finances et du Budget
23.06.2020

Le rapport annuel complet est disponible sur le site web de Belfius :
https://www.belfius.be/about-us/dam/corporate/investors/ratios-en-rapporten/belfius-reports/fr/bel_RA1019_fr.pdf

Agenda



- 1**
Belfius at a glance
Comment sommes-nous devenus 'leader' belge de la bancassurance?
- 2**
Résultat annuels 2019
Résultats d'une stratégie pertinente, durable et à long-terme
- 3**
'Inspire' 2025
Ensemble, être significatif et inspirant pour la société belge
- 4**
Special Topics
Gouvernance Belfius Banque Covid-19

Agenda

1

Belfius at a glance

Comment sommes-nous devenus 'leader' belge de la bancassurance?

2

Résultat annuels 2019

Résultats d'une stratégie pertinente, durable et à long-terme

3

'Inspire' 2025

Ensemble, être significatif et inspirant pour la société belge

4

Special Topics

Gouvernance de Belfius Banque Covid-19

3



Wie zijn we?

Belfius, 100% Belgisch met een sleutelpositie in alle segmenten van de Belgische economie

Retail

marktpositie Bank-Verzekeraar met 3,6mio klanten¹

#2

Private Banking & Wealth Management met 41,6mia € AuM

#3

in mobiel bankieren in België met 1,42mio actieve users²

#1

Business & Corporate

bank voor 0,3 miljoen business klanten met 15,3mia € aan leningen

#4

in corporate loans met 14,9mia € en 11K klanten

#4

marktpenetratie in Belgische mid-corp en corporates

60%

DCM met 87% participatie

#1

Public

jaar ongeëvenaarde marktleider

160

bank voor 11K klanten uit de publieke sector

#1

marktpenetratie in de publieke sector

99%

4

¹ Market penetration gebaseerd op marktonderzoek GfK Belgium, ²Bron: Capital Finance International article



Qui sommes-nous?

...une assurance pleinement intégrée via 3 marques, chacune avec son propre canal de distribution



D'où revenons-nous?



Hoe hebben we dit bereikt ?

Een pertinente, duurzame lange termijn strategie 2015-2020

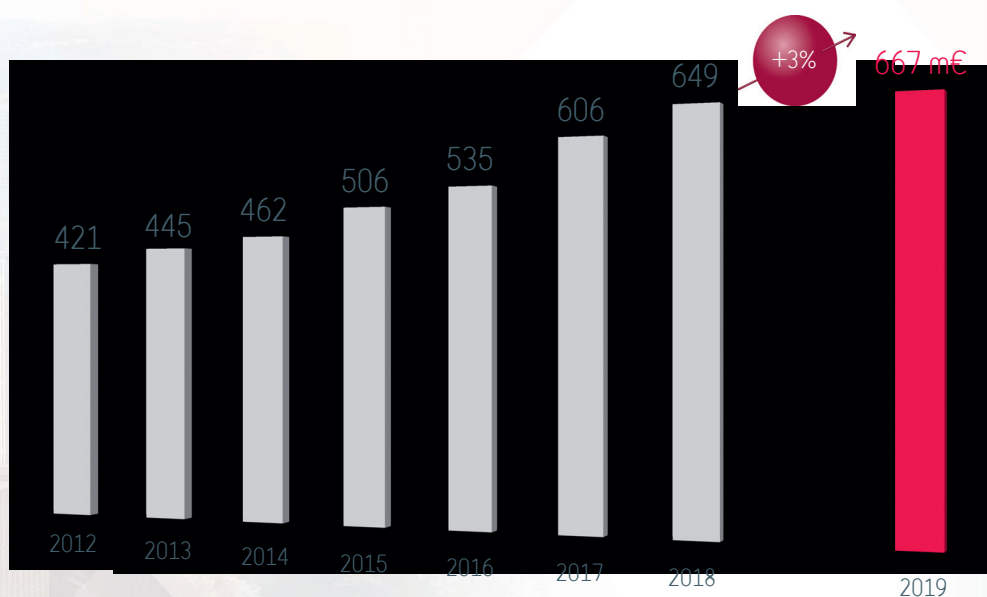


Agenda



Résultats annuels 2019

Le plus haut résultat net après impôts jamais atteint

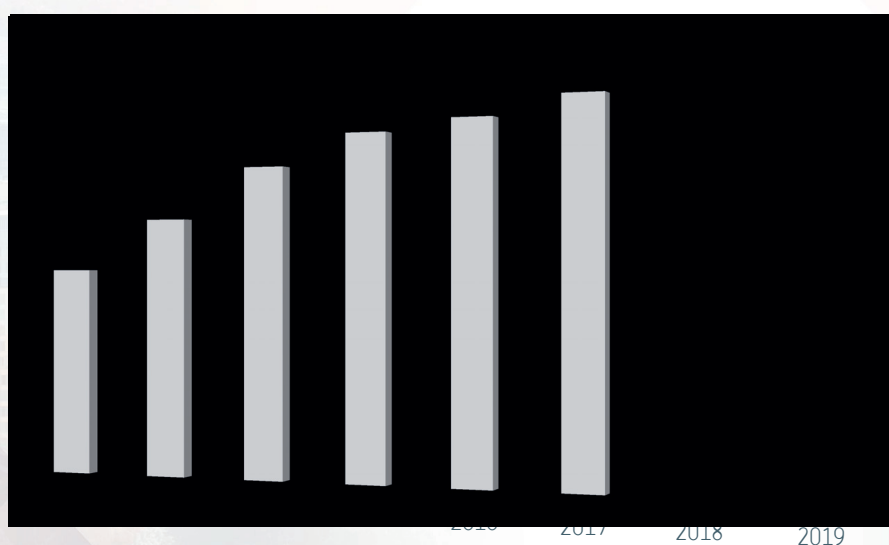


9



Résultats annuels 2019

Les fonds propres franchissent le cap des 10 milliards d'euros

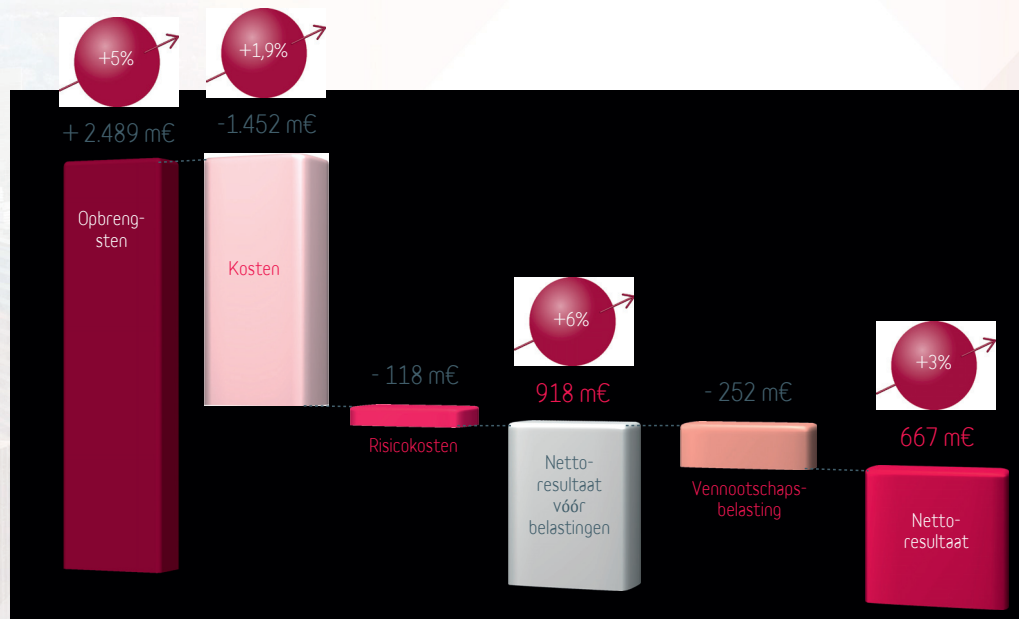


10



Jaarresultaten 2019

Samenstelling netto-resultaat

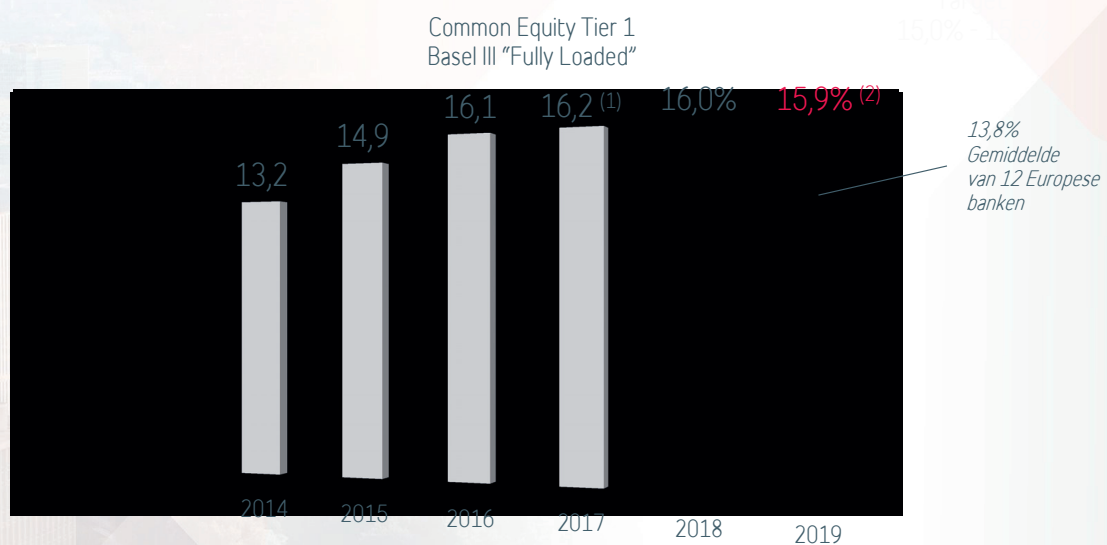


11



Jaarresultaten 2019

Solvabiliteit (na dividend) nog steeds op uitstekend niveau

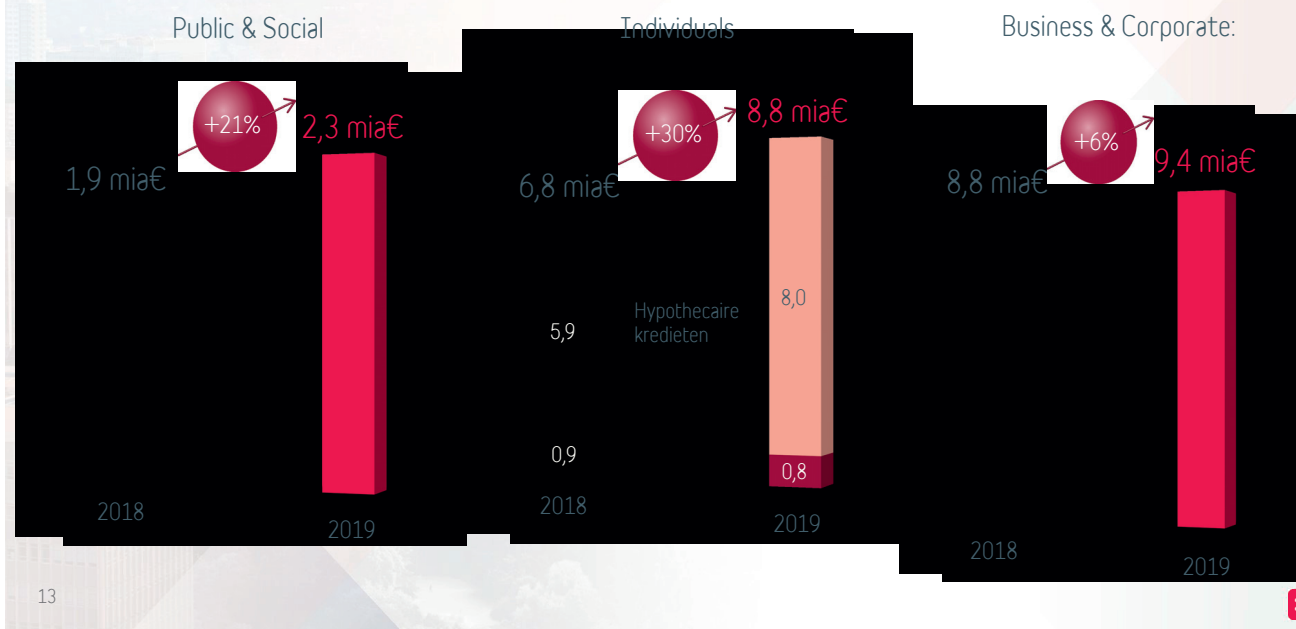


12

⁽¹⁾ Proforma under IFRS9⁽²⁾ In de persconferentie over de resultaten van FY 2019 op 21 februari 2020 had Belfius een CET 1-ratio van 15,6% bekendgemaakt voor einde 2019. Zoals op dat moment was gezegd, was die CET 1-ratio gebaseerd op een voorlopige uitkeringsratio van 40%, en moest die uiteindelijk nog worden bevestigd door de raad van bestuur en door de algemene vergadering die de uiteindelijke jaarrekening van FY 2019 moeten goedkeuren.

Jaarresultaten 2019

Een sterke groei in LT financieringen binnen alle segmenten versterkt onze verbintenis met de Belgische economie

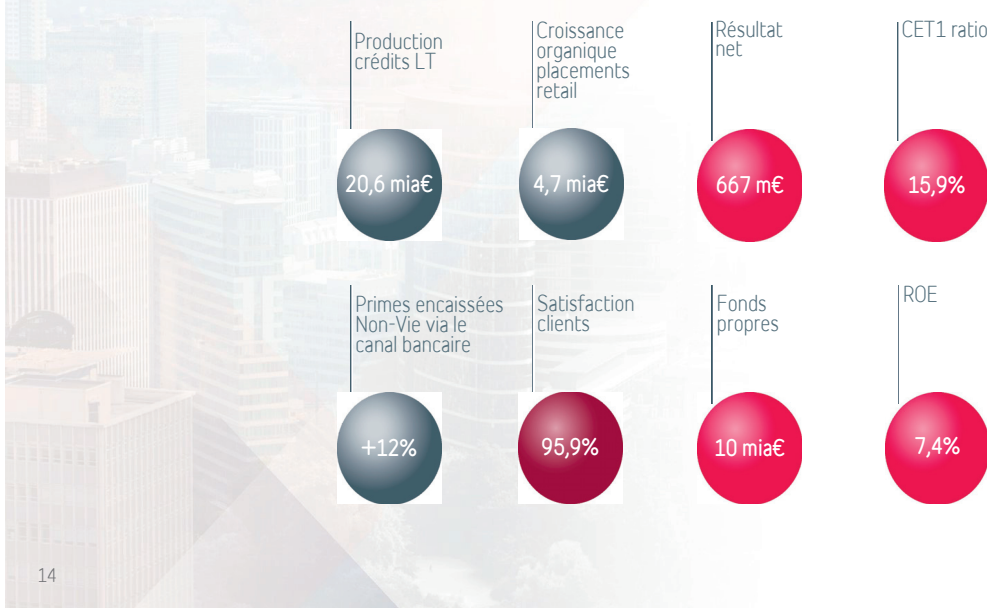


13



Résultats annuels 2019

Notre solidité financière permet de continuer à investir dans notre stratégie de croissance, même dans un contexte difficile. Belfius est prêt pour le futur



14

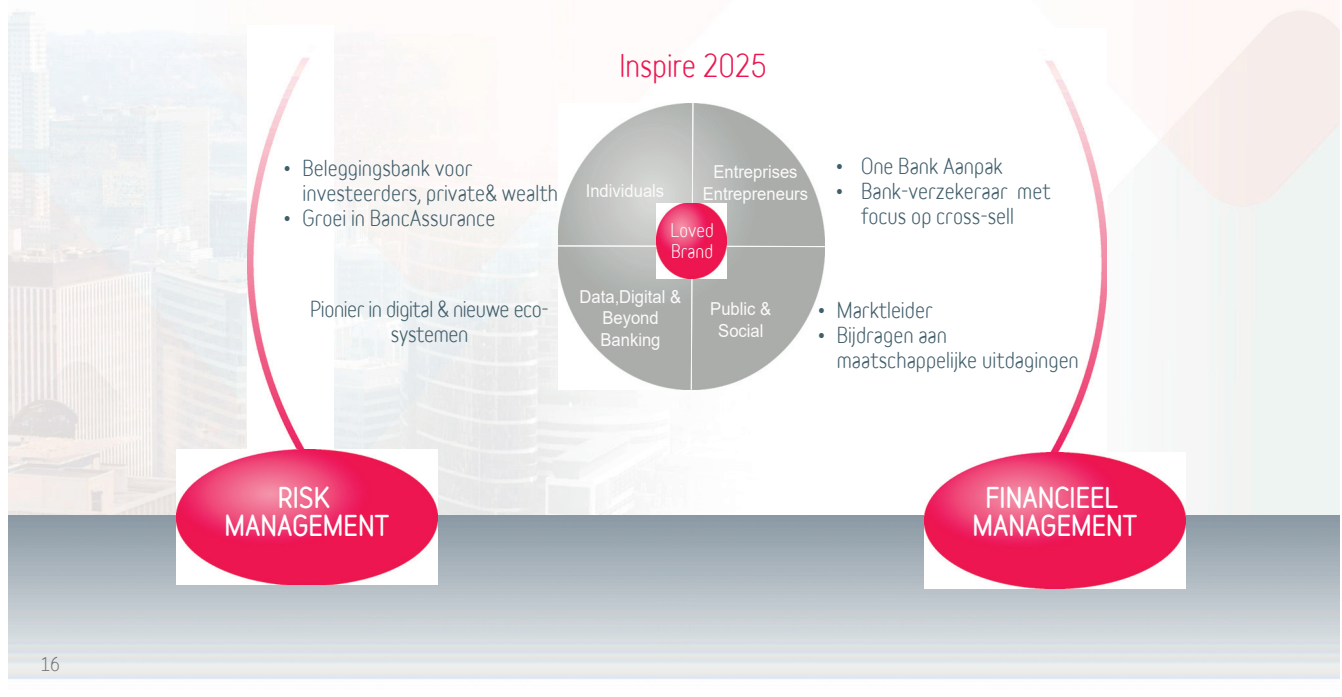


Agenda



Strategie 2025

Samen betekenisvol en inspirerend zijn voor de Belgische samenleving



Strategie 2025

Een uniek strategisch partnership tussen Belfius en Proximus bevestigt de digitale pioniersrol van Belfius

1 Initieer bankieren in Telco

We brengen een nieuwe en **100% digitale** manier van bankieren naar de Proximus klanten

- › Nieuw en puur digitaal retail bankaanbod (distributiekanaal) aan een lage kost en met relatief weinig investeringen
- › Mogelijkheid Proximus voor verdere uitbreiding in domeinen 'beyond telco'



2 Integreer Telco in Bankieren

We integreren **aantrekkelijke Telco diensten en voordelen** in het aanbod van Belfius en leren onze **klanten nog beter kennen**

- › Verhogen winstgevendheid binnen onze klantensegmenten 'spaarders' en 'investeerdere'
- › Aanbieden van een geïntegreerde en exclusieve ervaring voor onze private & wealth klanten
- › Mogelijkheid Belfius voor verdere uitbreiding in domeinen 'beyond banking'

17



Strategie 2025

Betekenisvol en inspirerend door een aanbod en service op maat van alle klantensegmenten

Een specifiek 'daily banking' aanbod voor 70+ en OCMW - gebruikers

						 70 plussers	 OCMW gebruikers
Manuele overschrijving	Internet rekening	2 EUR	1,5 EUR ¹	2 EUR	Transactie niet mogelijk	Transactie niet mogelijk	Transactie niet mogelijk
	Standaard rekening	12/ jaar gratis erna 1,5 EUR	gratis	12/ jaar gratis erna 1 EUR	24/ jaar gratis erna 1,25 EUR	gratis	gratis voor sociale rekening ²
Cash afhaling ATM andere bank	Internet rekening	0,7 EUR Hello gratis	0,5 EUR ⁽¹⁾	0,5 EUR	gratis	gratis	Transactie niet mogelijk
	Standaard rekening	gratis	gratis	gratis	gratis	gratis	gratis voor sociale rekening ²
Verzenden rekening- uittreksels	Internet rekening	1 EUR + portkosten	1,7 EUR	5 EUR + portkosten	Transactie niet mogelijk	Transactie niet mogelijk	Transactie niet mogelijk
	Standaard rekening	1 EUR + portkosten	1,7 EUR	5 EUR + portkosten	1,7 EUR	gratis	gratis voor sociale rekening ²

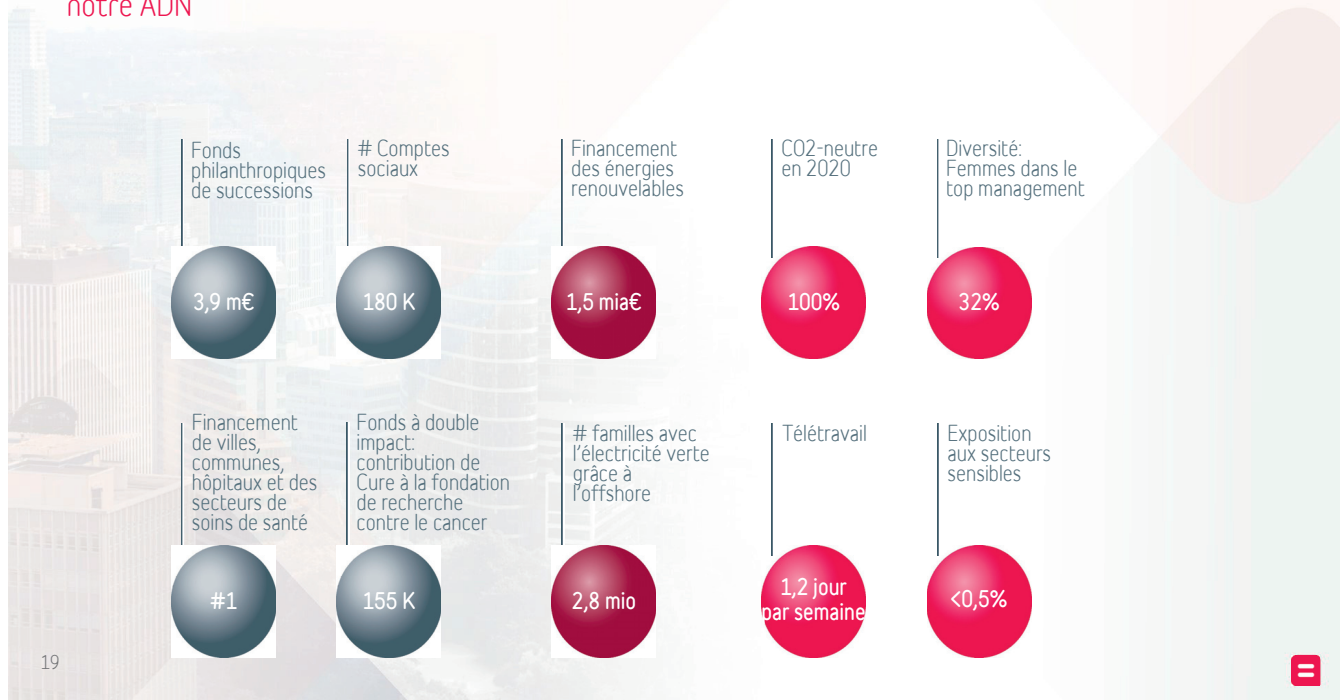
18



Status: Juni 2020, Bron: Belfius market research - ¹ gratis voor 65 plussers - ² Sociale rekeningen worden beheerd door het OCMW

Vision sur le développement durable

Belfius est aujourd'hui déjà un bancassureur durable. Le développement durable fait partie de notre ADN



19



Vision sur notre développement durable

Notre promesse pour la société belge est caractérisée par 10 engagements concrets pour 2025-2030.

1. Être un **pionnier** dans la transition vers une économie et une société belges durables
2. Être et rester **neutre en CO₂**
3. Encourager les clients à investir durablement
4. Contribuer à une société encore plus durable **avec notre bilan comme levier**
5. **Réinventer le concept de mobilité à partir d'une vision**
6. Faire des **infrastructures à l'épreuve du temps** une priorité
7. La **protection de la vie privée et des données** de nos clients
8. Porter haut l'étendard pour l'**honnêteté et l'égalité de**
9. Être leader dans la **diversité et les carrières durable**
10. La gestion des risques et la stabilité financière sont une



20

Agenda

1

Belfius at a glance
Comment sommes-nous
devenus le leader belge de la
bancassurance?

2

Résultats annuels 2019
Résultats d'une stratégie
pertinente, durable et à
long-terme

3

'Inspire' 2025
Ensemble, être significatif et
inspirant pour la société belge

4

Special Topics
Gouvernance Belfius Banque
Covid-19

21



Governance

Belfius Banque est un conglomérat financier étant sous le contrôle de la Banque Centrale Européenne (BCE)

- Belfius Banque est considérée comme étant une banque systémique ¹ ce qui permet à la BCE d'imposer des exigences de fonds propres supplémentaires et des restrictions sur la distribution de dividendes
- Les candidats administrateurs doivent respecter des règles strictes règles Fit and Proper et être approuvés à l'avance par la BCE
- Belfius Banque se doit d'avoir les comités consultatifs suivants avec un administrateur indépendant comme président
 - Comité d'audit
 - Comité de risque
 - Comité de nomination
 - Comité de rémunération
 - Comité de médiation
- Le président du conseil d'administration, le président des comités de conseil et les membres du comité de direction sont soumis au respect de règles strictes Fit and Proper. Un entretien approprié auront également lieu, entretien auquel prendront part des représentants de la BNB et de l'ECB

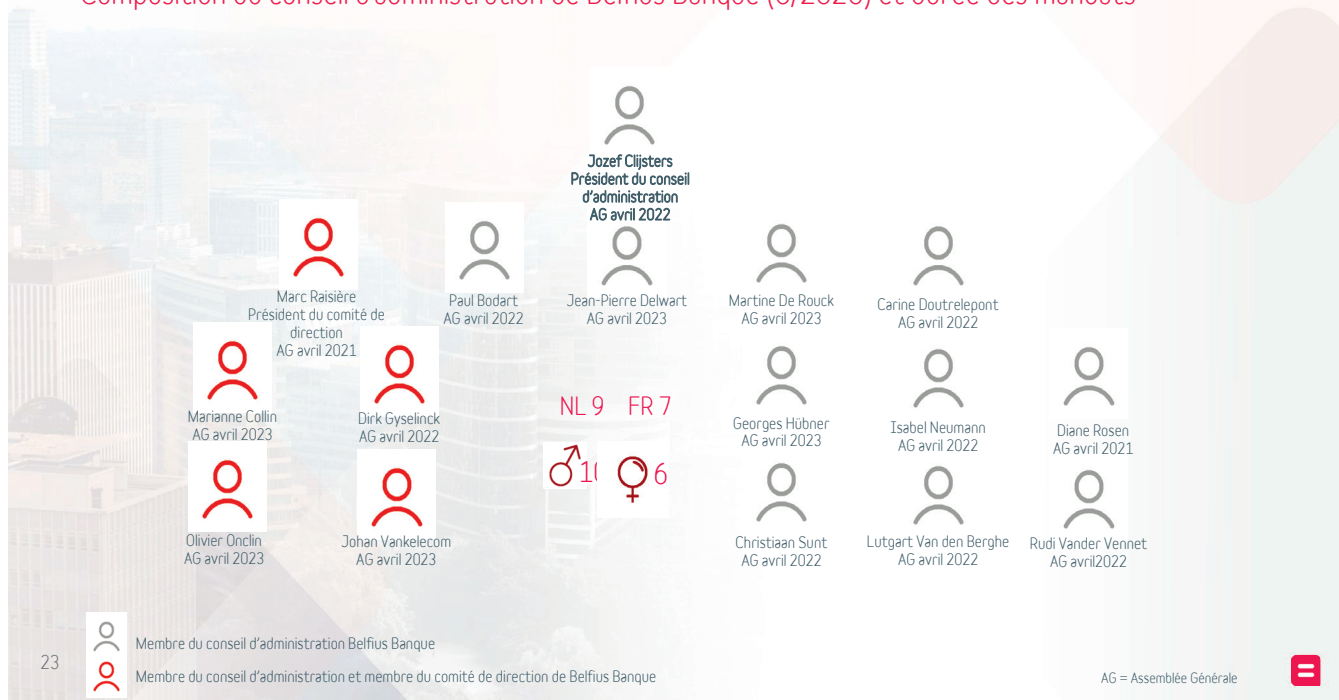
22

¹une institution où un défaut aurait un impact significatif sur le système financier de l'économie réelle



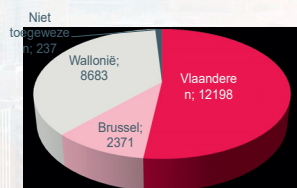
Gouvernance

Composition du conseil d'administration de Belfius Banque (6/2020) et durée des mandats

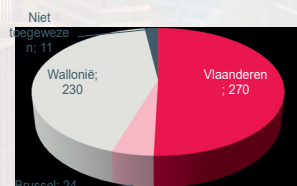
Onze ondersteuning van de Belgische samenleving en economie tijdens de covid-19 crisis¹

Uitstel van betaling voor kredieten van professionele klanten

Business Banking²: 23.489 aanvragen voor een bedrag van 254 miljoen €²

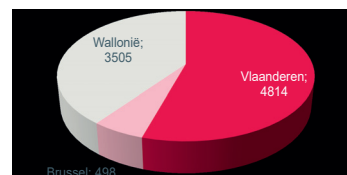


Corporate Banking³: 535 aanvragen voor een bedrag van 126 miljoen €

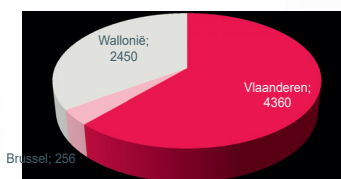


Uitstel van betaling voor particuliere klanten met een hypotheekair krediet

Kredietnemers < 1700 € netto per maand: 8.816 toegekende aanvragen (20,9 miljoen €) zonder terugvordering van interesten Belfius draagt hierbij de interesten van 8,6 miljoen €



Kredietnemers ≥ 1700 € netto per maand: 7066 toegekende aanvragen (17,2 miljoen €) met uitstel van betaling met terugvordering van kapitaal en interesten.



¹Resultaten tot 8/6 - ² omzet of balans < 10 miljoen €, zelfstandigen, vrije beroepen - ³ omzet of balans ≥ 10 miljoen €