



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014



Introduction

Chiffres-clés consolidés 3

Mot des présidents 4

Management & Organes d'administration et de Contrôle 6

Une banque coopérative comme actionnaire 8

 **Mission : Focus sur des personnes autonomes** 9

 **Comment ?**

KEYPACK, la meilleure solution pour les opérations bancaires quotidiennes 10

KEYPLAN, la formule idéale pour commencer à investir 11

La plateforme de référence pour les traders 12

Une culture de travail unique plaçant l'accent sur la responsabilisation des employés 15

Les meilleures applications sur le marché 16

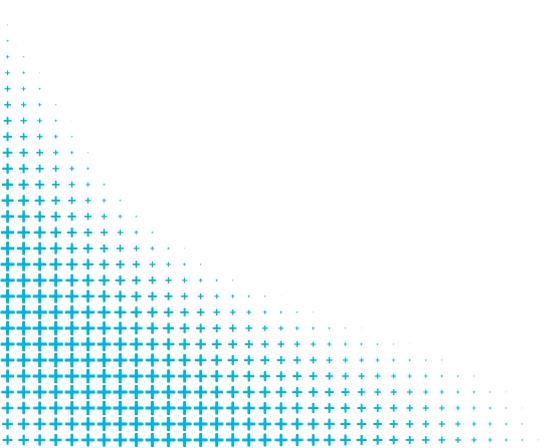
Clients et employés sont des ambassadeurs 18

 **Résultats ?**

Excellents résultats d'exploitation 19

Une gestion efficace des risques 20

Les entités étrangères 22



Chiffres-clés consolidés ¹



Ratios	2014
Mc Donough ratio	19,26%
Cost income ratio	60,87%
Return on equity	14,11%
NPS ³	53,00%

¹ Les chiffres consolidés sont exprimés en normes IFRS et reprennent les données de Keytrade Bank S.A., Keytrade Bank Luxembourg S.A. et RealLease S.A.

² Fonds propres réglementaires pour les exigences de solvabilité (pilier de Bâle II).

³ Le Net Promoter® Score (NPS) mesure le pourcentage de clients prescripteurs et détracteurs d'une entreprise. L'entreprise pose cette simple question à ses clients (ou employés) : « recommanderiez-vous ce produit ou cette entreprise à vos amis ou à vos collègues? ». Les clients attribuent en réponse une note sur 10 qui permet de les classer en trois catégories : les *prescripteurs* qui sont enthousiasmés par la marque, ils en parlent, achètent plus et restent plus longtemps (9-10), les *passifs* (7-8) et les *détracteurs* qui critiquent abondamment la marque (6 et moins). Le NPS correspond au ratio « *prescripteurs* » moins « *détracteurs* ».

Mot des présidents

Les marchés financiers ont été marqués par quatre grands thèmes en 2014 : la reprise de l'économie mondiale n'a pas convaincu, les taux d'intérêt ont continué à baisser, le dollar américain a gagné en solidité et le pétrole a chuté de plus de 50 %.

L'économie mondiale a affiché des taux de croissance hétérogènes et a été révisée à la baisse à plusieurs reprises. La reprise de l'économie américaine s'est révélée solide, tandis que les économies européenne et japonaises se sont traînées. La zone euro a connu une déflation en décembre en raison de la forte baisse du prix du pétrole.

L'année a commencé difficilement à cause d'un hiver rigoureux aux États-Unis, de préoccupations concernant l'arrêt du programme d'achats massifs d'obligations par la Réserve fédérale (Fed) et de troubles en Ukraine et au Moyen-Orient. Grâce aux actions ciblées de la Fed et de la politique monétaire accommodante de la Banque centrale européenne (BCE), de la Banque du Japon et de la Banque de Chine, l'optimisme est toutefois revenu. Un mouvement haussier a clôturé l'année.

La politique monétaire agressive de la BCE a entraîné, d'une part, de fortes performances des marchés d'actions, mais a aussi accablé la communauté financière d'un nouveau paradigme : des taux d'intérêt négatifs.

Cette structure de taux sans précédent est un véritable défi pour tous les intervenants professionnels sur les marchés. Les banques sont confrontées à des refinancements massifs de prêts hypothécaires qui mettent sérieusement sous pression les marges d'intermédiation. Les assureurs ne trouvent plus de placements sûrs à revenus fixes offrant des rendements suffisants pour couvrir leurs réserves techniques.

Pour Keytrade Bank, le niveau extrêmement bas des taux d'intérêt est un véritable défi à terme. Du fait de notre politique d'investissement prudente, il devient de plus en plus difficile de trouver des investissements rentables qui répondent à nos exigences de qualité rigoureuses.

Malgré ces facteurs externes difficiles, Keytrade Bank a connu, en 2014, une année plus qu'excellente. Les activités commerciales ont enregistré une augmentation significative et nous avons pu accueillir plus de 16.000 nouveaux clients.

En raison de la profonde modification de l'environnement concurrentiel aux Pays-Bas, nous avons décidé de fermer notre succursale de Rotterdam fin 2014.

Nos résultats d'exploitation ont augmenté de 11 % (à 20,1 millions) et ont été alimentés à la fois par une hausse de la marge d'intérêt (8,9 %) et par la hausse

“Nous allons également poursuivre nos efforts à l'avenir dans le développement de produits et services de qualité supérieure, avec une expérience client impeccable. Notre ambition est de devenir le partenaire privilégié de tous les épargnants et investisseurs, indépendamment de leur niveau de littératie financière.”

des commissions (14,5 %). Le bénéfice courant avant impôts a augmenté de 9,2 % par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre 18,64 millions. Le bénéfice net a affiché un résultat de 13,5 millions €, soit 13 % de moins que l'an dernier. Le ROE (return on equity) s'élève ainsi à 14,1 %.

En plus de cette excellente rentabilité, Keytrade Bank, avec un ratio « tier-one » de 16,7 % est également une banque très solvable (le minimum réglementaire est de 8 %).

Notre rentabilité est significativement affectée, depuis plusieurs années, par des taxes bancaires excessivement élevées : en 2014, elles s'élevaient à pas moins de 5,09 millions (soit un décuplement en 10 ans). Il est regrettable qu'une banque très saine et prudente comme Keytrade soit ainsi lourdement pénalisée et doive payer pour le comportement spéculatif de quelques grandes banques qui étaient à l'origine de la crise financière de 2008.

Le « look and feel » de notre société a bénéficié d'un nouveau look, avec un nouveau logo, de nouvelles couleurs et d'un site entièrement repensé qui portent encore mieux les valeurs de Keytrade Bank : professionnalisme, transparence, innovation, simplicité et performance.

Pour répondre à la demande croissante de solutions de rechange au compte d'épargne traditionnel, nous avons élaboré le KEYPLAN, un plan d'investissement simple et gratuit dans des fonds d'investissement de

premier plan. KEYPLAN a été salué par la presse comme la meilleure solution de placement du genre.

BankShopper.be, un site comparatif indépendant de produits financiers, a décerné à Keytrade Bank, en 2014, pour la deuxième fois, le titre de meilleure banque belge par Internet.

Et l'excellent service à la clientèle de Keytrade Bank a été primé par The House of Contact Centers, après une vaste enquête menée auprès de plus de 400 entreprises, comme contact center modèle.

Nous allons également poursuivre nos efforts à l'avenir dans le développement de produits et services de qualité supérieure, avec une expérience client impeccable. Notre ambition est de devenir le partenaire privilégié de tous les épargnants et investisseurs, indépendamment de leur niveau de littératie financière.

Nous tenons également à remercier nos 136 collaborateurs pour leurs bons résultats et le merveilleux travail qu'ils fournissent chaque jour au service de nos plus de 196.000 clients.



Thierry Ternier

Président du Comité de Direction



Luc Versele

Président du Conseil d'Administration

Management & Organes d'administration et de Contrôle

> Comité de direction



Thierry Ternier

Thierry Ternier est Président du Comité de Direction, Administrateur délégué, en charge des fonctions commerciales et financières de Keytrade Bank depuis janvier 2007. Thierry Ternier est également Chief Executive Officer de Keytrade Bank.

Né à Furnes en 1965, Thierry Ternier a un diplôme d'Ingénieur Commercial de l'Université de Gand ainsi qu'un 'master in accountancy' de l'école supérieure Vlekho à Bruxelles. Il débute sa carrière en tant que gestionnaire du portefeuille titres d'Unilever. En 1991, il rejoint le groupe d'assurance Group JOSI en tant qu'ALM et directeur des investissements.

En 1993, il devient Chief Financial Officer et membre du Comité de Direction de RealBank, anciennement Banque Commerciale de Bruxelles. Depuis la fusion de Keytrade avec RealBank en 2002, il est Administrateur Délégué de Keytrade Bank. Avec l'arrivée du Crelan en tant qu'actionnaire majoritaire, Thierry Ternier est aujourd'hui Président du Comité de Direction et Chief Executive Officer de Keytrade Bank.

Patrick Boulin



Membre du Comité de Direction, Administrateur délégué de Keytrade Bank depuis l'acquisition de la société par le groupe Crelan. Administrateur-Directeur de Keytrade Bank, en charge des Ressources humaines, de la Gestion des Risques et de la Comptabilité.

Né à Binche en 1958, Patrick Boulin est Licencié en Droit de l'Université Catholique de Louvain et possède une maîtrise en Gestion fiscale de l'école de commerce Solvay. Ce juriste a commencé sa carrière comme journaliste dans la presse écrite et audiovisuelle. Il complète successivement son expérience au sein de différents cabinets ministériels et dans le secteur privé.

En 1989, il entre au Crelan Belgique et occupera la fonction de Secrétaire Général pendant plus de quinze ans, prenant en charge la Communication, la Stratégie et les Acquisitions du groupe jusqu'à sa nomination au sein de Keytrade Bank. Patrick Boulin a par ailleurs œuvré au sein du Crelan à l'OPA réussie de Keytrade Bank par le groupe à l'automne 2005.

Marie-Ange Marx



Membre du Comité de Direction, Administrateur Délégué, responsable des fonctions opérationnelles de Keytrade Bank depuis janvier 2007 (Chief Operating Officer).

Née à Maastricht en 1969, Marie-Ange entame ses études en Belgique et décroche une licence en droit à la Vrije Universiteit Brussel (VUB) et complète ses connaissances par un « Master in European Community Law (LLM) » au Collège de l'Europe à Bruges. Marie-Ange Marx débute sa carrière en tant qu'avocate chez De Backer & Associés et est alors membre du barreau de Bruxelles. En 1999, elle est débauchée par les fondateurs de Keytrade Bank pour assurer le développement et la direction de Keytrade Bank Luxembourg S.A. Elle revient dès 2003 à la maison mère et assurera les fonctions de Compliance Officer jusqu'à sa nouvelle nomination en tant que Chief Operating Officer, début 2007.

Olivier Debehogne



Depuis 2011, membre du Comité exécutif, en qualité de Directeur de Sales et Marketing pour les activités commerciales de Keytrade Bank.

Né à Namur en 1974, Olivier Debehogne obtient son diplôme d'ingénieur commercial en 1997 à l'école de commerce Solvay.

Il a commencé sa carrière en tant que consultant CRM chez Accenture, avant d'entrer dans le monde financier en 2002. En tant que Program Manager chez Fortis, il a géré des projets sales et marketing, tant en Belgique qu'à l'étranger.

Sa carrière prend une nouvelle tournure en 2007, comme Directeur du Marketing pour le mass retail market et membre de l'équipe Extended Management de la Banque. Il complète sa carrière au sein de BNP Paribas Fortis en tant que Directeur du Marketing Stratégique (Retail Banking). Olivier Debehogne entre en 2011, au Comité Exécutif de Keytrade Bank comme Directeur Commercial et Marketing.

Vincent Questiaux



Vincent Questiaux est membre du Comité exécutif et, depuis 2014, Chief Information Officer de Keytrade Bank.

Né à Nivelles en 1974, Vincent obtient son diplôme d'ingénieur civil électricien à l'UCL. Il commence sa carrière en 1997 chez Accenture. En 2007, il rejoint SWIFT, où il a occupé le poste de Senior Product Manager pendant 3 ans. En 2010, il débute comme Head of Sales et Marketing chez Gambit Financial Solutions et, à partir de 2012, il y exerce la fonction de Chief Operation Officer.

En 2014, Vincent Questiaux entre chez Keytrade Bank et devient membre du Comité exécutif, en tant que Chief Information Officer.

> Conseil d'administration

Président

> Luc Versele, *Président du Comité de Direction de la SA Crelan*

Vice-Président

> Jean-Pierre Dubois, *Président du Conseil d'Administration d'Agricaïsse*

Administrateurs

> Fernand George, *Président de la Fédération des Caisses belges du Crédit Agricole*

> Yvan Hayez, *Vice-président du Conseil d'Administration d'Agricaïsse*

> Patrick Lewahert, *Membre du Comité de Direction de la SA Crelan*

> François Pinchon, *Division International Retail Banking Crédit Agricole SA France*

> Jan Annaert, *Indépendant*

> Robert Joly, *Administrateur Agricaïsse*

Président du Comité de Direction

> Thierry Ternier

Membres du Comité de Direction

> Patrick Boulin

> Marie-Ange Marx

Président du Comité Exécutif

> Thierry Ternier

Membres du Comité Exécutif

> Patrick Boulin

> Marie-Ange Marx

> Olivier Debehogne

> Vincent Questiaux

General manager Keytrade Bank Luxembourg SA

> Thibault de Barsy

General manager Strateo (succursale)

> Patrick Soetens

> Collège des commissaires

> DELOITTE Réviseur d'Entreprises représenté par Philip Maeyaert

> KPMG Réviseur d'Entreprises représenté par Eric Clink

> Comité d'audit

> Jan Annaert, *Président*

> Fernand George

> Patrick Lewahert

> Comité de rémunération

> Jan Annaert, *Président*

> Luc Versele

> Fernand George

Une banque coopérative comme actionnaire

Keytrade Bank est une banque 100 % belge, dont le siège est à Bruxelles. Avec Crelan, Europabank et Crelan Insurance, elle fait partie du Groupe Crelan. Cela signifie que Keytrade Bank peut compter sur le soutien d'un actionnaire fort : Crelan.

Le nom Crelan est relativement nouveau dans le paysage bancaire. C'est le nom de la nouvelle banque née de la fusion du Crédit Agricole et de Centea en avril 2013. Les racines de Crelan remontent cependant à 1937, quand les autorités belges créent l'INCA (Institut national de Crédit agricole) dans le but d'octroyer des crédits au secteur agricole.

Depuis lors, la banque est passée du statut d'organisme public à celui de bancassureur privé et universel, doté d'agences bancaires dans tout le pays et d'une offre financière complète pour les ménages, les indépendants et les entrepreneurs. Fort de produits et services financiers spécialisés, Crelan reste aussi le partenaire privilégié du secteur agricole et horticole.

Crelan est une banque coopérative où les clients ressentent la présence d'un contact personnel. La taille humaine, c'est sa griffe. Elle se manifeste, jour après jour, dans la relation de confiance que la banque entretient avec ses clients. Crelan utilise un modèle durable et fait preuve d'un véritable engagement sociétal. Le bon sens prévaut : pas de constructions compliquées ni de modèles incompréhensibles, mais des opérations bancaires transparentes.

Crelan soutient aussi durablement le cyclo-cross et l'athlétisme. La banque est le sponsor principal de la Crelan AA Drink Team ayant pour chef de file Sven Nys, Premium partner de la famille Borlée, principal partenaire de la Ligue belge d'athlétisme et aussi des Belgian Tornados (l'équipe de relais 4x400 m hommes).

Crelan soutient durablement le cyclo-cross
et l'athlétisme



Keytrade Bank vise à être la banque préférée des personnes autonomes

Keytrade Bank ne fait pas dans le *storytelling*, mais dans le *storydoing*. Devenir la meilleure banque pour les personnes autonomes : tel est l'objectif quotidien de Keytrade Bank. Chaque action qu'entreprend la banque s'inscrit dans ce cadre. Keytrade Bank investit en permanence dans le développement de produits proposant la meilleure solution pour son groupe cible, des personnes qui veulent prendre leurs finances en main. Elle veut permettre à sa clientèle de prendre le contrôle de ses affaires financières à n'importe quel moment et d'en retirer un maximum de rendement au coût le plus faible possible.

L'année dernière, Keytrade Bank a donc subi un rebranding complet, avec un nouveau logo moderne et un site Web remis à neuf. Ces deux changements soulignent l'ambition de Keytrade Bank d'offrir des solutions simples et accessibles à ses clients, à la fois sur PC, smartphone et tablette.

Pour ce faire, Keytrade Bank tient compte du niveau d'expérience de chaque client. La banque lui donne, par exemple, la possibilité d'interagir avec des spécialistes quand cela lui convient. Chez Keytrade Bank, nous visons tous le même objectif. Nous estimons qu'il est important de transmettre notre mission (être la banque préférée des personnes autonomes) par des actions plutôt que par la communication. Keytrade Bank ne fait donc pas dans le *storytelling*, mais dans le *storydoing*.

> Des actions concrètes pour des clients autonomes

Keytrade Bank veille à la qualité de ses services en ligne et fait en sorte qu'ils soient toujours disponibles. « Keytrade Bank attache une grande importance à une information correcte de ses clients sur les produits financiers et les taux et risques y afférents. Keytrade Bank veille rigoureusement au respect de la réglementation et à la transparence de ses opérations.

Keytrade Bank est très vigilante quant à la sécurité des opérations en ligne. Elle y investit en permanence et tient à offrir à ses clients une sécurité garantie sans compromettre l'efficacité des transactions ni la convivialité de la plateforme », explique Marie-Ange Marx, Chief Operating Office. Non seulement Keytrade Bank propose des tarifs très attractifs, mais elle se distingue aussi par son approche pragmatique et la qualité de ses services en ligne.

En mettant l'accent sur l'autonomisation des clients et en leur proposant les bons produits et les bons outils, Keytrade Bank entend être la banque préférée des personnes autonomes. Keytrade Bank a l'ambition de poursuivre son développement et d'étendre sa clientèle grâce à l'innovation et à des investissements dans l'amélioration continue de l'expérience des utilisateurs. En proposant chaque jour une qualité optimale où le consommateur financier trouve rapidement et facilement le produit financier correspondant le mieux à son profil d'investisseur et à son niveau d'expérience, Keytrade Bank a pu gagner la confiance de 16.000 nouveaux clients en 2014. L'année dernière, notre clientèle a enregistré une hausse nette de 8 %. Actuellement, Keytrade Bank compte déjà plus de 196.000 clients.

“L'histoire de Keytrade Bank est avant tout écrite par nos clients. C'est uniquement grâce à leur fidélité que nous maintenons notre croissance organique. Notre relation avec notre clientèle constitue la force de notre modèle d'entreprise et nous permet de nous distinguer année après année et de consolider notre position de leader.”

KEYPACK, la meilleure solution pour la banque au quotidien

Les grandes banques classiques imposent souvent des frais aux consommateurs pour des produits et services supplémentaires. En outre, on relève aussi souvent des frais cachés. En cas de perte de carte bancaire, des frais sont par exemple facturés pour le blocage via CardStop et l'activation d'une nouvelle carte et d'un nouveau code PIN. Nous avons apporté une réponse concrète à ce problème, par l'introduction de KEYPACK.

Le KEYPACK est un ensemble unique, transparent, complet et efficace de services et de produits bancaires qui est, de plus, tout à fait gratuit. Sans frais cachés. Le fait que nos clients se chargent de leurs affaires financières mérite aussi, à notre avis, une récompense. Keytrade Bank verse donc à ses clients 5 cents par transaction : un petit coup de pouce pour l'autonomie de notre clientèle. L'année dernière, nos clients ont ainsi reçu environ 330.000 €.

> Keytrade Bank s'est développée grâce au bouche à oreille

« Comme nous disposons de la meilleure offre du marché, nous croyons beaucoup au bouche à oreille », explique Stephanie Debaille, Banking Specialist chez Keytrade Bank. « Avec le KEYPACK, nous proposons à nos clients un package unique, transparent et efficace qui leur offre la liberté de gérer leurs opérations bancaires quotidiennes de manière conviviale. Nous

misons aussi beaucoup sur les recommandations personnelles de nos clients que nous transposons en actions 'member-gets-member' spécifiques. Grâce à ces actions, 9.000 nouveaux clients nous ont rejoints. »

Avec KEYPACK, Keytrade Bank est devenue un leader non seulement en matière de tarification (transparence), mais aussi en termes de facilité d'utilisation (efficacité) de l'offre d'opérations bancaires au quotidien. Keytrade Bank vise bien sûr le maintien de cette position de leader au cours des années à venir.

> Les organisations de consommateurs considèrent le KEYPACK comme la meilleure solution bancaire

Test-Achats et Spaargids.be ont toutes deux désigné le KEYPACK comme la meilleure solution bancaire sur le marché. L'enquête indépendante de ces organisations de consommateurs a montré que les utilisateurs ne peuvent pas faire un meilleur choix en matière d'opérations bancaires quotidiennes.

Les avantages relevés par ces organisations de consommateurs sont notamment les opérations gratuites, une carte de débit gratuite et une carte de crédit gratuite (VISA Classic). En outre, les avantages supplémentaires offerts, comme le bonus de 5 cents sur chaque transaction effectuée, ont été loués par Test-Achats et Spaargids.be.

L'effort supplémentaire de Keytrade Bank pour supprimer tous les frais (cachés) possibles est la cerise sur le gâteau.



Debet



VISA Classic



VISA Gold

Keytrade Bank prend les devants pour encourager les particuliers à investir

Sur le marché bancaire, la bourse suscite un regain d'intérêt, qui se traduit concrètement par une forte demande de produits qui offrent davantage de perspectives de rendement. « Keytrade Bank est le leader du marché dans le segment des fonds en ligne, et nous nous attendons à une très forte croissance dans ce segment au cours des prochaines années. Il s'agit là d'une raison supplémentaire qui permettra à nos clients d'investir auprès de nous dans de nouveaux produits », précise Olivier Debehogne.

Dans cet ordre d'idées, Keytrade Bank offre une solution souple, diversifiée et avantageuse, destinée à faciliter aux investisseurs débutants l'accès à des fonds, tout en leur garantissant leur autonomie : le KEYPLAN. « Le KEYPLAN est une formule idéale pour commencer à investir », explique Olivier Debehogne, Directeur Sales & Marketing de Keytrade Bank.

Les clients choisissent librement la composition, la périodicité et le montant de leurs investissements (à partir de 25 euros). Suivant ses besoins et son profil, l'investisseur peut choisir entre quatre plans prédéfinis qui reflètent le niveau de risque qu'il est prêt à prendre, ou encore constituer son propre plan à partir de 40 fonds sélectionnés avec soin par Keytrade Bank. Un « backtesting » est également disponible pour que le client puisse consulter les performances réelles passées de son investissement à partir de données historiques.

Les investissements dans les fonds ont progressé de 20 % en 2014, et les investissements dans le KEYPLAN de 60 %.



« Depuis la descente des taux d'épargne, de plus en plus de gens s'intéressent à d'autres produits d'investissement qui peuvent offrir un rendement potentiel plus élevé. », explique Nick De Mey, Investing Specialist pour Keytrade Bank. « Investir une partie de son argent périodiquement dans des fonds permet d'envisager une perspective de rendement plus élevée sans garantie de capital. Soutenir les clients dans leurs projets financiers, tout en leur offrant une grande autonomie, est un objectif essentiel pour Keytrade Bank. »

✓ Vous choisissez parmi 3 styles d'investissement



Prudent



Equilibré



Audacieux

Keytrade Bank, la solution de référence pour les traders

Keytrade Bank propose également une large gamme de produits d'investissement à tarifs avantageux sur une plateforme moderne. « Ce que veulent les traders », explique Olivier Debehogne, « c'est pouvoir gérer en toute autonomie, rapidité et convivialité leurs produits d'investissement, tout en étant certains que, si nécessaire, ils peuvent compter sur le soutien d'un spécialiste du trading. Nous faisons également évoluer depuis 15 ans la plateforme trading qui se veut la référence sur le marché.

Un compte-titres de Keytrade Bank offre de nombreux avantages, non seulement dans le domaine de l'investissement, mais aussi dans le soutien aux traders : des tarifs avantageux (à partir de 7,50 euros/transaction), l'accès à 18 places boursières et des outils d'analyse qui peuvent aider les traders à faire leurs choix.

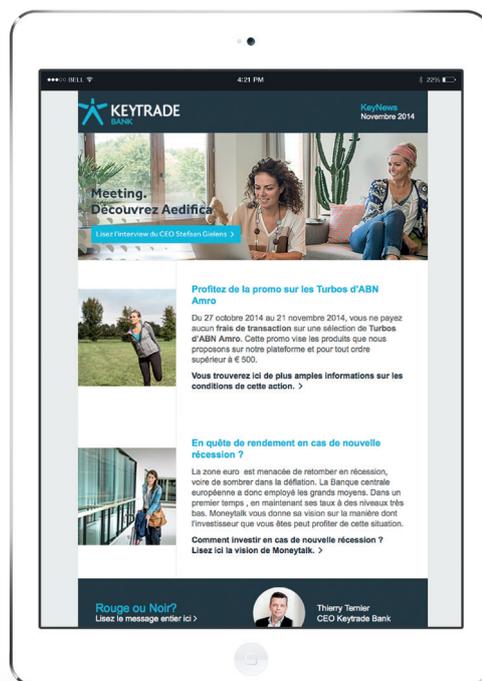
➤ Une plateforme de référence

La plateforme Keytrade Bank permet aux investisseurs de gérer et négocier des milliers de produits en temps réel à partir d'une interface unique sur 18 marchés boursiers différents. Cette plateforme, accessible via le web, possède également une version mobile sous forme d'application iOS (pour iPad et iPhone) et Android.

Keytrade Bank met également à disposition des traders actifs en Forex, CFD et Futures, une plateforme professionnelle : Keytrade Pro. Cette plateforme peut facilement être téléchargée et personnalisée. Elle donne accès à des outils de placement professionnels et est également une source d'informations actuelles sur les marchés financiers.

➤ Une grande variété de produits

Keytrade Bank propose aux investisseurs et aux traders particuliers un large portefeuille de produits d'investissement qu'ils peuvent acheter directement sur les marchés boursiers adaptés. Cette gamme diversifiée inclut : des actions, des options, des warrants, des turbos, des fonds, des trackers, des obligations, le marché du Forex, des CFD, des Futures, ainsi que des produits structurés.



> Un soutien de qualité

Pour permettre aux traders de prendre les décisions d'investissement, Keytrade Bank offre à ses clients des outils professionnels et met à disposition des spécialistes prêts à répondre à leurs questions.

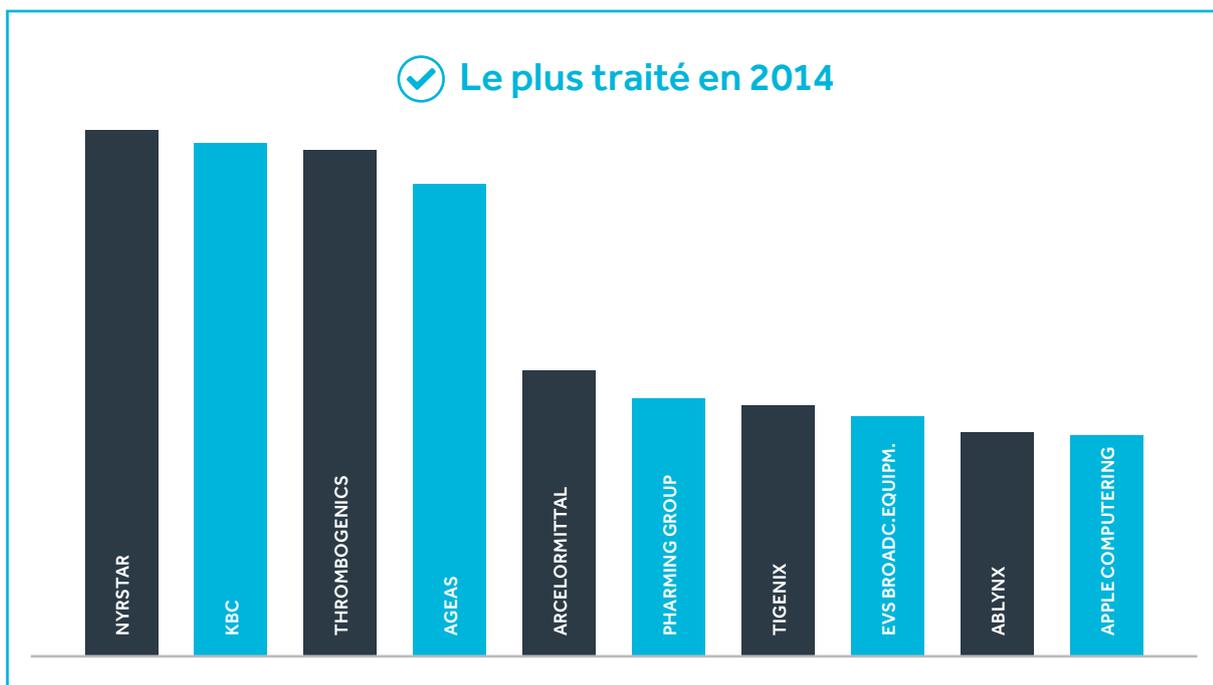
Keytrade Bank fait chaque année, avec Trends - Tendances, un effort en direction des personnes qui veulent découvrir le monde de la bourse, à l'occasion d'un concours d'investisseurs. En 2014, pas moins de 30.000 investisseurs enthousiastes se sont inscrits.

En termes d'outils, Keytrade Bank propose aux investisseurs un portefeuille virtuel, les cours de bourse en temps réel et la profondeur du marché, un accès à leur compte-titres via leur carte d'identité électronique, un centre d'idées permettant de dénicher les meilleures actions, un outil de diagnostic clair et immédiat sur les actions cotées en bourse (Global Analyzer), des analyses techniques d'actions particulières, des représentations dynamiques des mouvements des marchés (HeatMaps), ainsi qu'un module de diagnostic fondamental qui analyse, dans un langage intelligible, la santé financière des sociétés cotées. En outre, elle publie 'Le plus traité chez Keytrade Bank' qui informe chaque investisseur sur les choix boursiers les plus populaires des autres traders.

« Le trading est une activité qui nécessite des informations financières de pointe », explique Dirk Cranshof, Trading Specialist. « Nous donnons donc en quelques clics accès aux informations boursières en temps réel, ainsi qu'à des analyses professionnelles.

Chez Keytrade Bank, nous tentons en permanence d'optimiser la qualité et la facilité d'utilisation de notre service. Ainsi, la nouvelle présentation de votre portefeuille vous permet d'investir et de faire des opérations de trading encore plus facilement. Vous pouvez maintenant, par exemple, définir vous-même la mise en page, les informations auxquelles vous voulez accéder rapidement et vos comptes s'affichent avec un 'visage' reconnaissable grâce à l'ajout de vos propres photos. En outre, il devient plus facile de gérer votre portefeuille : vous pouvez acheter et vendre rapidement, un ordre exécuté apparaît maintenant immédiatement dans votre aperçu et vous pouvez adapter vous-même un prix d'équilibre.

De plus, nous mettons chaque mois à l'honneur une société cotée en bourse, dans notre lettre d'information, avec une interview approfondie. »



Comme les investisseurs expérimentés peuvent aussi avoir besoin de conseils, Keytrade Bank ne se contente pas de fournir une simple gamme d'outils, mais propose aussi un service d'assistance en permanence : 100 séances d'information ont été organisées en 2014 et des tutoriels ont été mis en ligne. En outre, que ce soit par téléphone, Skype ou chat, l'équipe de Keytrade Bank est toujours disponible pour donner des explications et apporter son aide à ses clients.

En effet, le service à la clientèle est composé de véritables spécialistes facilement accessibles. Keytrade Bank investit fortement dans le training des collaborateurs helpdesk. Chaque collaborateur suit une formation progressive dans le but d'apprendre tous les sujets d'investissements, étape par étape et en détail. De plus, Keytrade Bank attache de l'importance à l'accessibilité.

En 2014, le nombre d'appels a augmenté de 20 % par rapport à 2013. Dans le même temps, le pourcentage d'appels traités a augmenté de 2 %, soit 91% en 2014, ce qui correspond à l'un des meilleurs niveaux de service du secteur. En plus du téléphone, de Skype et de l'e-mail, notre service est aussi entièrement accessible par Twitter et Facebook. « Cela fait bientôt

trois années que je fais confiance aux services de Keytrade Bank pour la gestion de mes finances et je ne peux que louer la qualité de sa plateforme et de son contenu, ainsi que la réactivité de son personnel en cas de problème », témoigne un client.

« La diversité et la qualité de ses produits, ainsi que la convivialité de sa plateforme de trading ont fait de Keytrade Bank le leader en matière de trading en ligne pour l'année 2013 », explique Olivier Debehogne. « Nous comptons bien maintenir ce leadership pour les années à venir », conclut-il.

> Le crowdfunding et l'apprentissage de l'investissement

En partenariat avec MyMicroInvest, Keytrade Bank est la première banque belge à mettre ses clients en contact avec des entrepreneurs locaux et des start-ups qui sont à la recherche d'investissements, mais qui ne trouvent pas leur compte auprès des grandes banques traditionnelles.

En partenariat avec MyMicroInvest, Keytrade Bank est la première banque belge à mettre ses clients en contact avec des entrepreneurs locaux et des start-ups



Keytrade Bank applique aussi ses valeurs en interne en créant une culture de travail motivante plaçant l'accent sur la responsabilisation des employés

Keytrade Bank ne véhicule pas seulement sa mission et ses valeurs auprès du grand public. L'autonomie est aussi prônée au sein même de l'entreprise, qui décrit même la culture comme « autonomisante ». Comme la banque en ligne croit beaucoup en la force et les capacités de ses employés, un niveau élevé de responsabilité et d'autonomie est accordé à l'équipe de Keytrade Bank.

« Les employés de Keytrade Bank ont beaucoup d'occasions d'optimiser leurs talents, ce qui leur permet de s'épanouir dans leur fonction, explique Mieke Marx, HR Manager chez Keytrade Bank. En offrant à nos employés à la fois de la liberté, des responsabilités et un encadrement, nous créons une ambiance de travail motivante ».

Keytrade Bank a affiché une belle croissance en 2014. La politique d'engagement visait à recruter des profils forts qui pouvaient assumer un rôle d'expert dans leur domaine (comme un Marketing Product Owner, un User Experience Manager et un Trading Specialist). Dans le cadre du recrutement, Keytrade Bank cherche spécifiquement des personnes qui peuvent

se retrouver dans les valeurs de « responsabilité » et d'« autonomie » et qui sont aussi disposées à respecter la mission de la banque.

Par ailleurs, Keytrade Bank applique une méthode de travail informelle, pragmatique et efficace. Différentes compétences (comme le développement IT, le design, l'expérience utilisateurs, le marketing et la gestion de produits) ont aussi été rassemblées physiquement pour pouvoir à chaque fois proposer les meilleures solutions. Cette « méthode agile » de Keytrade Bank a aussi prouvé son efficacité en 2014.

Le résultat de cette politique RH est une équipe Keytrade Bank rassemblant 136 professionnels motivés. Le personnel a augmenté de 3,6 % par rapport à l'année dernière. « Si Keytrade Bank est un spécialiste sur le marché, cela n'est possible que grâce à l'expertise de ses employés. Comme nous sommes parvenus à compléter notre équipe existante avec des profils forts, nous sommes aptes à maintenir notre position de leader dans l'expertise et le trading en ligne », affirme Mieke Marx.

Le Service clients de Keytrade Bank,
un modèle du genre



Keytrade Bank continue d'anticiper le marché en cherchant en permanence les solutions mobiles les plus innovantes

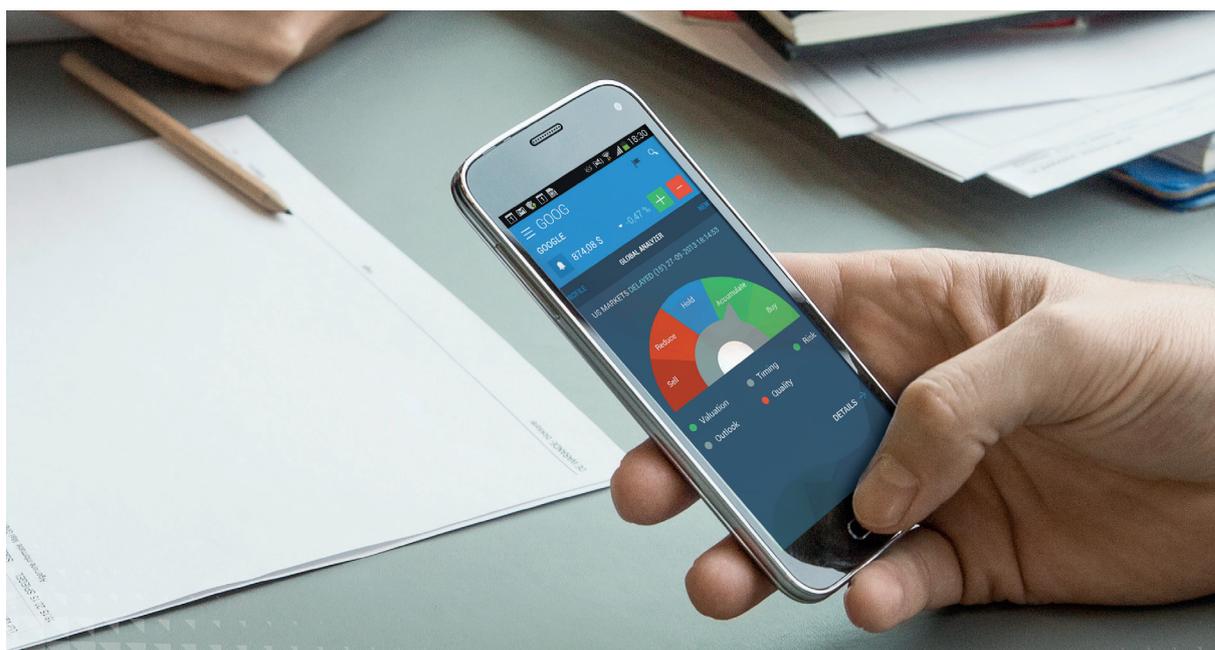
La clientèle de Keytrade Bank aime prendre les choses en main et trouve donc important de pouvoir accéder n'importe où et n'importe quand à ses opérations bancaires, via des applications extrêmement conviviales bien sûr. Keytrade Bank a réagi à cette demande en étant la première à lancer sur le marché belge une application mobile permettant de réaliser des opérations bancaires, d'investir et de faire du trading.

La banque en ligne a ainsi franchi une étape supplémentaire dans l'extension de son offre mobile et a confirmé sa position de pionnier en matière d'efficacité et de facilité d'utilisation. « Nous voulons tirer pleinement parti des possibilités techniques offertes par les smartphones et les tablettes », explique Vincent Questiaux, Chief Information Officer chez Keytrade Bank. « Et ce pour porter le confort de nos produits et services à un niveau plus élevé. »

➤ La première application mobile autorisant des ordres de Bourse

Grâce à l'application Keytrade Bank, les particuliers peuvent passer directement des ordres de Bourse grâce à leur smartphone ou tablette. Les clients de Keytrade Bank ont ainsi accès aux 18 marchés mondiaux que propose la banque en ligne.

Par ailleurs, toute une gamme de services supplémentaires aide les clients dans leurs décisions d'investissement. Par exemple, les HeatMaps interactives (également disponibles pour les non-clients) donnent une image précise de la situation sur les différents marchés mondiaux. Grâce à ces données, notre application mobile est l'outil d'investissement idéal.

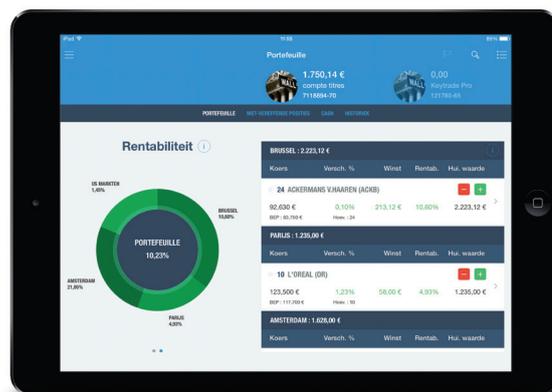
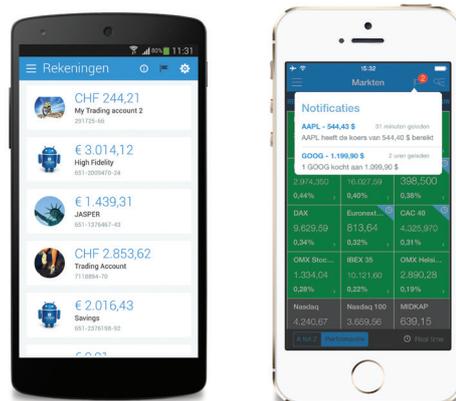


Par le biais de la fonction Global Analyzer, les investisseurs disposent d'une évaluation claire de chaque action fondée sur une analyse technique et fondamentale. Un graphique structuré présente la ventilation et la rentabilité de l'ensemble du portefeuille d'investissement. Autre fonctionnalité pratique de l'application Keytrade Bank : l'alarme que les utilisateurs peuvent paramétrer pour des évolutions de prix spécifiques. L'alarme prévient automatiquement le client quand une action atteint un niveau de prix défini. Il peut ainsi prendre directement la mesure adéquate.

➤ Des opérations bancaires où et quand vous voulez

Naturellement, l'appli mobile Keytrade Bank permet aussi de réaliser des opérations bancaires : vous pouvez facilement et rapidement consulter le solde de votre compte, transférer de l'argent entre des comptes internes et verser de l'argent à des bénéficiaires pré-enregistrés. Les services mobiles d'opérations bancaires sont une manière très conviviale d'effectuer vos transactions quotidiennes où et quand vous voulez.

Keytrade Bank a pris l'habitude d'accorder beaucoup d'attention à l'ergonomie et au design. Notre appli mobile s'appuie donc sur les points forts de notre application iPad existante.



“Les utilisateurs ont attribué un score de plus de 4 étoiles sur 5 aussi bien à l'application mobile pour Android qu'à l'application pour iOS.”



Tant les clients que les employés de Keytrade Bank sont de **fidèles ambassadeurs**

➤ La satisfaction de la clientèle permet d'augmenter le nombre de clients

Il ressort de la grande enquête de satisfaction de Keytrade Bank que pas moins de 92 % de ses clients sont satisfaits ou très satisfaits. Grâce à cette excellente satisfaction de la clientèle, Keytrade Bank parvient à faire de ses clients des ambassadeurs actifs. Plus de la moitié de la nouvelle clientèle a été amenée par un client existant.

Le niveau de satisfaction élevé de la clientèle concernant Keytrade Bank est une conséquence directe des investissements permanents dans l'expérience des utilisateurs et la qualité des services en ligne et mobiles. « Ces investissements se traduisent par un Net Promotor Score (NPS) de 53 %, ce qui est assez unique dans le secteur bancaire », déclare Thierry Ternier.

Le NPS est obtenu en demandant aux clients s'ils sont disposés à recommander Keytrade Bank, et leur estimation moyennant un chiffre de 1 à 10. Les promoteurs sont les clients qui recommandent Keytrade Bank (ayant attribué un chiffre de 9 ou 10), les détracteurs sont les clients indiquant qu'ils ne le feront pas (ayant donné un chiffre de 0 à 6). Pas moins de 55 % des clients de Keytrade Bank figurent parmi les promoteurs, un score qui fait partie des plus élevés de toutes les banques belges. Par conséquent, la moitié des nouveaux clients arrivent chez Keytrade Bank sur une recommandation de la clientèle existante. Depuis 2008, 40.000 clients sont venus chez nous par ce biais.

Comme Keytrade Bank attache beaucoup d'importance à ces recommandations, elle offre 30 euros au nouveau client et 30 euros au client Keytrade qui a convaincu le nouveau client. Dans le cadre de cette offre, Keytrade Bank a versé directement 2 millions d'euros depuis 2008.

➤ Nos employés sont des ambassadeurs de Keytrade Bank

Non seulement les clients, mais aussi les employés de Keytrade Bank sont des ambassadeurs de la banque en ligne. Cela s'explique principalement par la grande place laissée par Keytrade Bank aux nouvelles initiatives. Il est très motivant non seulement de travailler pour une banque en pleine croissance qui se distingue en outre des autres grandes banques, mais aussi de pouvoir contribuer en permanence aux innovations et aux améliorations.

Grâce à ces ambassadeurs internes et externes, Keytrade Bank a de nouveau obtenu de bons résultats en 2014, et ce, dans un contexte difficile pour les opérations bancaires, les investissements et l'épargne.

« Nos résultats de 2014 motivent plus que jamais nos employés et le management à réaliser des résultats meilleurs encore en 2015 », conclut Thierry Ternier.

“Grâce à cette excellente satisfaction de la clientèle, Keytrade Bank parvient à faire de ses clients des ambassadeurs actifs. Plus de la moitié de la nouvelle clientèle a été amenée par des clients existants.”

Par rapport au secteur, Keytrade Bank a enregistré d'excellents résultats d'exploitation

Malgré un contexte défavorable pour les banques, Keytrade Bank a prouvé qu'elle disposait d'un modèle d'entreprise durable. En 2014, Keytrade Bank a passé le cap des 196.000 clients (+ 8 %), qui lui ont confié en tout 8,2 milliards d'euros (+ 12 %). La banque a affiché un résultat net de 13,5 millions d'euros.

Les bons résultats d'exploitation et l'attrait du modèle constituent la meilleure preuve que Keytrade Bank dispose d'une recette gagnante. En 2014, Keytrade Bank a renforcé sa position de leader des opérations bancaires et des investissements en ligne et a défié le marché avec un compte à vue intéressant, le KEY-PACK, et une vaste offre de fonds et produits d'investissement dans KEYPLAN.

> Bon résultat dans un marché défavorable

La crise financière qui a éclaté en 2008 a ébranlé la confiance des investisseurs. « Au début de l'année 2014, l'activité de trading a aussi été plus faible que d'habitude », précise le CEO Thierry Ternier. « Grâce à des actions ciblées de la Réserve fédérale et à la politique monétaire accommodante de la Banque centrale européenne (BCE), de la Banque du Japon et de la Banque de Chine, l'optimisme est toutefois revenu. »

2014 fut une bonne année pour les marchés boursiers : les indices ont progressé. Les investisseurs sont d'abord restés à l'écart, fait remarquer Thierry Ternier : « Mais le changement de sentiment qui a débuté fin 2013 s'est maintenu et nous avons enregistré de fortes augmentations des volumes de transaction réalisés par nos clients. »

2014 ne fut pas une année aussi positive pour les comptes d'épargne. La forte baisse des taux d'intérêt du marché a pesé sur le rendement des comptes d'épargne belges, une activité importante pour Keytrade Bank. En outre, les activités bancaires ont été de nouveau en proie à une augmentation continue des taxes bancaires : en 2014, elles représentaient pas moins de 5,6 millions d'euros, soit dix fois plus en 10 ans.

« Cependant, 2014 a de nouveau été, comme les années précédentes, une année de forte croissance pour notre entreprise. Nous avons pu accueillir plus de 16.000 nouveaux clients, pour un total de plus de 196.000 épargnants et investisseurs qui ont choisi Keytrade Bank et nous ont confié en tout un capital de 8,2 milliards d'euros », souligne Thierry Ternier

> Nous récoltons ce que nous avons semé pendant des années

En 2014, Keytrade Bank a récolté les fruits d'années d'investissements dans de nouveaux produits et dans des solutions innovantes pour ses clients. Keytrade Bank a ainsi fourni des efforts considérables dans le domaine de la recherche et du développement en matière de paiements mobiles et d'investissements.

Keytrade Bank dispose donc aujourd'hui d'une offre mobile complète sur iPad, iPhone et Android. En Suisse, les clients de Strateo ont aussi la possibilité d'effectuer leurs opérations depuis des applications pour iPhone et iPad. Grâce à cette offre mobile, Keytrade Bank propose à ses clients des solutions conviviales, mobiles et innovantes pour leur gestion financière et leurs opérations bancaires.

Thierry Ternier ajoute : « Notre résultat net de 13,5 millions d'euros représente un rendement sur fonds propres à deux chiffres (14,1 %). C'est un résultat que peu d'acteurs du marché bancaire peuvent afficher. Maintenant que les opérations bancaires et mobiles percent véritablement auprès du grand public, nous profitons du travail de pionnier que nous réalisons dans ce domaine depuis des années. »

Keytrade Bank est un établissement très solvable avec un ratio de capital « tier-one » de 16,7 %. Les ratios de liquidité font partie des plus élevés du secteur et satisfont largement aux exigences des futures normes de Bâle III.



Keytrade Bank gère efficacement les risques concernant ses activités financières

> Une politique de réinvestissement sûre qui porte ses fruits

En ces périodes de turbulences dans le monde financier, Keytrade Bank est parvenue à réaliser un parcours stable grâce à sa politique bancaire prudente. Contrairement aux autres banques, elle n'a pas dû faire appel à des fonds publics pour tenir le coup. Depuis sa création, Keytrade Bank n'a encore jamais affiché de pertes.

Pour limiter le plus possible les risques tant pour l'entreprise que pour la clientèle, Keytrade Bank n'effectue pas d'activités spéculatives, ni avec son propre capital, ni avec l'argent de ses clients. De plus, Keytrade Bank ne détient pas, dans son portefeuille financier, d'actions pour son propre compte. Le Conseil d'administration a choisi tout à fait consciemment une politique de réinvestissement prudente.

> Risk Management

Le «Risk Management Department (RMD)» (département de gestion des risques) surveille les risques liés à toutes les activités de Keytrade Bank. Ce département rassemble toutes les informations pertinentes, suit les risques auxquels la banque est exposée et conseille la direction en proposant des plans d'action en matière de gestion des risques. Le RMD comprend trois comités chargés de la gestion des risques. Le Comité pour la gestion financière suit tous les risques liés aux activités financières. Le Comité des risques surveille tous les risques opérationnels et ceux du domaine informatique. Le Comité de crédit, enfin, approuve les crédits octroyés et assure leur suivi. Ces trois Comités informent et conseillent le Comité de direction sur les risques suivants :

Risque de taux

Les limites strictes définies par le Conseil d'administration à propos du réinvestissement des fonds confiés à Keytrade Bank réduisent l'exposition de la banque aux variations des taux du marché.

Risque de crédit

Le portefeuille d'obligations se compose à 95 % de titres ayant au moins un rating A. L'exposition aux ratings les plus élevés a été étendue. En termes de ventilation géographique, le portefeuille est investi auprès d'émetteurs de la zone A de l'OCDE, situés en particulier dans l'Union européenne et en Amérique du Nord (à l'exception du Mexique). Keytrade Bank n'est pas exposée aux pays émergents. Pour l'exposition aux pays périphériques de la zone euro, le risque souverain pur est limité à 10 millions d'euros sur l'État italien.



Risque de liquidité

Keytrade Bank détient un poste interbancaire suffisant pour respecter ses obligations à court terme. La banque a également introduit des minima de liquidités dont le suivi est permanent. Cette situation de liquidité peut être considérée comme excellente.

Risque de change

Le contrôle est réalisé quotidiennement et les ajustements nécessaires sont effectués chaque jour au comptant.

Risque opérationnel

Le Comité des risques suit les risques à l'aide des rapports de calculs de probabilités. Keytrade Bank a également créé une fonction indépendante d'audit interne qui a pris effet au cours de l'année 2014. Le « Business Continuity Plan » tient compte des situations de catastrophe et de problèmes moins critiques.

Risque de réputation

Le Compliance officer de Keytrade Bank est vigilant et suit de près l'ensemble des moyens de prévention mis en place par la banque. Il assure l'adéquation de ces moyens aux exigences légales en vigueur. Keytrade Bank a également mis en place une cellule spéciale qui suit les opérations quotidiennes des clients à l'aide d'un outil automatique de monitoring des transactions. Le personnel suit régulièrement des formations internes et externes relatives à la prévention de la fraude et du blanchiment.

«La gestion de Keytrade Bank, très prudente et non-spéculative, a permis de traverser sans dégâts la terrible crise financière qui a mis à terre les grandes banques, précise Patrick Boulin, Chief Financial Officer chez Keytrade Bank. Grâce à son excellente liquidité, Keytrade Bank offre également une sécurité absolue pour l'épargnant.»

Les entités étrangères

Keytrade Bank est active au Luxembourg (filiale Keytrade Bank Luxembourg) depuis 1999 et, en Suisse, (filiale Strateo) depuis 2009. Les activités de la filiale aux Pays-Bas ont été abandonnées en 2014 à la suite d'une évaluation stratégique réalisée par le conseil d'administration. Les deux entités étrangères disposent d'une licence bancaire. Keytrade Bank Luxembourg a été une banque Internet très rentable pendant plusieurs années. Strateo se trouve toujours au stade du développement, mais peut déjà compter sur des clients retail très actifs dans le domaine des transactions boursières, et des gestionnaires de fortune indépendants.

> Suisse

Strateo a fêté son cinquième anniversaire en 2014 sur le marché suisse, avec une hausse du nombre de clients de 25 %, les dépôts enregistrant une augmentation de plus de 50 %. En août, la banque a emménagé dans de nouveaux bureaux plus spacieux (à la même adresse) et le management a été renforcé avec une direction de 3 personnes.

Strateo s'adresse principalement aux investisseurs locaux qui ont des ambitions internationales. Elle offre également des services à des gérants de fortune indépendants.

Contrairement aux autres pays d'Europe, la Suisse ne connaissait pas d'érosion des marges de courtage. Au contraire, les banques traditionnelles facturent de plus en plus de frais à leurs clients. Strateo est donc parfaitement placée pour se différencier de ses concurrents avec des tarifs très aiguisés. En outre, Strateo fait la différence par son service client de qualité et son professionnalisme.

Strateo profite pleinement des développements dans le domaine des TIC de la maison mère en Belgique et peut ainsi également offrir des solutions mobiles sur iPad et iPhone.

> Luxembourg

Malgré des mesures de transparence fiscale, le nombre de clients de Keytrade Bank Luxembourg est resté pratiquement inchangé et la banque compte près de 6.000 clients. En 2014, ils confiaient à la banque 967 millions d'euros, soit une croissance de 24 % en un an.

Les dépôts en espèces ont augmenté de 34 % en un an, à 226 millions d'euros, dont 40 millions d'euros sur des comptes d'épargne. Les portefeuilles de titres de clients ont augmenté de 24 % en rythme annuel, pour afficher 741 millions d'euros.





Keytrade Bank nv-sa
Vorstlaan 100 Bd. du Souverain
B-1170 Brussel / B

www.keytradebank.com
info@keytradebank.com

tel. +32 (0)2/679 90 00
fax +32 (0)2/679 90 01

BIC KEYTBEBB
BTW/TVA BE 0464.034.340
RPR/RPM Brussel
FSMA 14 357

Editeur responsable: Patrick Boulin – Bd. du Souverain 100 – 1170 Bruxelles

