



JAAROVERZICHT 2014



Inleiding

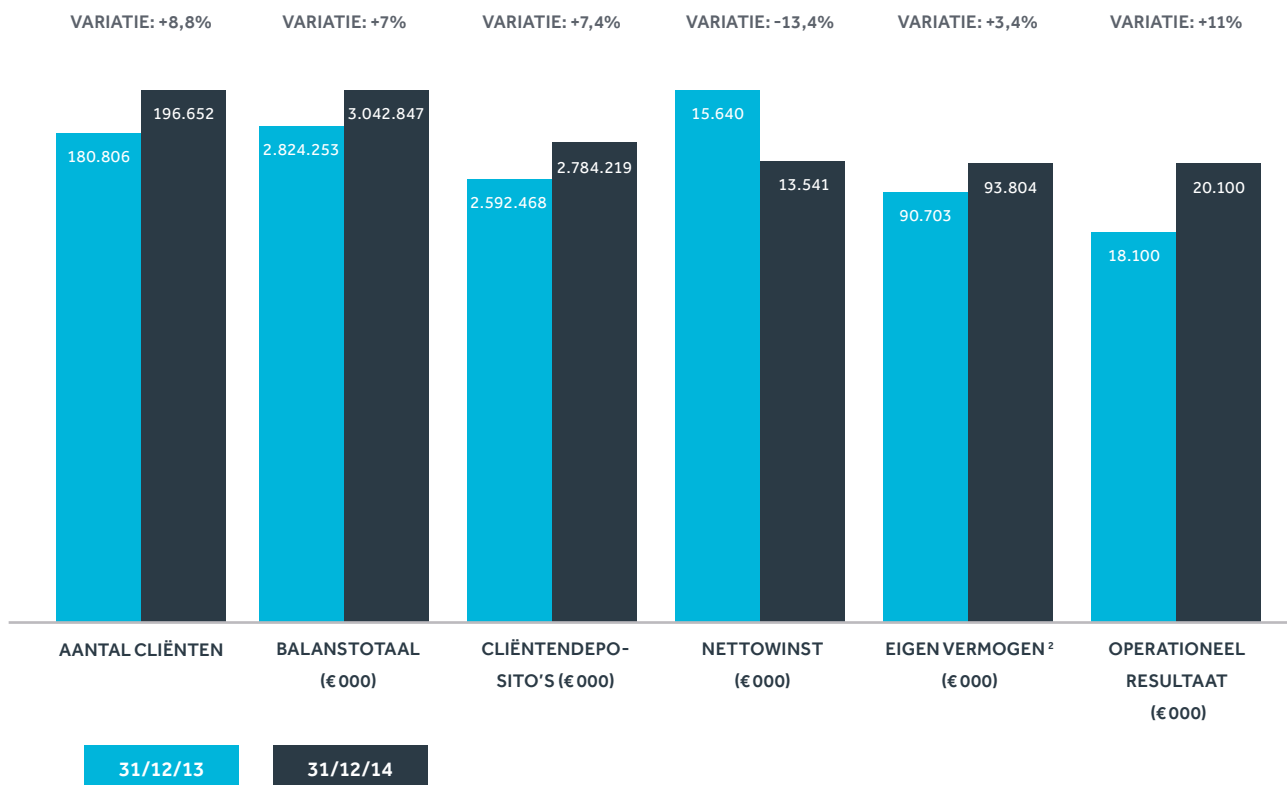
Geconsolideerde kerncijfers	3
Woord van de Voorzitters	4
Management & Administratie en controleorganen	6
Een coöperatieve bank als aandeelhouder	8

Missie: Focus op autonome mensen 9

 Hoe?	
KEYPACK, de beste oplossing voor dagelijks bankieren	10
KEYPLAN, de ideale formule to start to invest	11
Het referentieplatform voor traders	12
Een unieke werkcultuur gericht op empowerment	15
De beste apps op de markt	16
Cliënten en medewerkers als ambassadeurs	18

 Resultaat?	
Uitmuntende bedrijfsresultaten	19
Doeltreffend risicobeheer	20
Buitenlandse entiteiten	22

Geconsolideerde kerncijfers ¹



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

¹ De geconsolideerde cijfers worden weergegeven volgens IFRS normen en omvatten de gegevens van Keytrade Bank N.V., Keytrade Bank Luxemburg N.V. en RealLease N.V.

² Gereguleerd eigen vermogen voor solvabiliteitsvereisten (pijler Basel II)

³ De Net Promoter Score® (NPS) meet het percentage van promotors en detractors van een bedrijf. Het bedrijf stelt deze eenvoudige vraag aan klanten (of medewerkers): "Zou u dit product of bedrijf aan uw vrienden of collega's aanbevelen?". Klanten geven een score op 10 waardoor ze ingedeeld kunnen worden in drie categorieën: *promotors* die enthousiast zijn over het merk, ze praten erover, kopen meer en blijven langer (9-10), *passieven* (7-8) en *detractors* die kritiek leveren op het bedrijf (6 en lager). De NPS is de verhouding "*promotors*" minus "*detractors*."

Woord van de voorzitters

De financiële markten werden in 2014 door vier grote thema's getekend: het herstel van de wereldeconomie overtuigde niet, de rente ging verder omlaag, de Amerikaanse dollar won aan kracht en de olieprijs kelderde met meer dan 50%.

De wereldeconomie liet een gespleten groei zien, die enkele malen neerwaarts werd bijgesteld. Het herstel van de Amerikaanse economie was sterk, terwijl de Europese en Japanse economie sputterden. In de eurozone was in december deflatie een feit doordat de olieprijs stevig aan waarde verloor.

Het jaar begon moeizaam door een strenge winter in de Verenigde Staten, zorgen over het stopzetten van het omvangrijke obligatieopkoopprogramma door de Federal Reserve (Fed) en onrust in de Oekraïne en het Midden Oosten. Door het gerichte optreden van de Fed en het soepele geldbeleid van de Europese Centrale Bank (ECB), de Bank of Japan en de Centrale Bank van China keerde het optimisme echter terug. Een eindejaarsrally sloot het jaar af.

De aggresieve monetaire politiek van de ECB zorgde enerzijds voor sterk presterende aandelenmarkten, maar zadelde de financiële gemeenschap tevens op met een nieuw paradigma: negatieve rentevoeten.

Deze nooit geziene rentestructuur is een ware uitdaging voor alle professionele marktpartijen. Banken worden geconfronteerd met massale herfinancieringen van hypotheekleningen die de intermediatie-marges stevig onder druk zetten. Verzekeraars vinden geen veilige vastrentende beleggingen meer die voldoende rendement opleveren om hun technische reserves mee af te dekken.

Ook voor Keytrade Bank is de extreme lage rentestand op termijn een ware uitdaging. Door onze voorzichtige beleggingspolitiek wordt het steeds moeilijker om rendabele beleggingen te vinden die aan onze strenge kwaliteitseisen voldoen.

Ondanks deze moeilijke externe factoren kende Keytrade Bank in 2014 een meer dan voortreffelijk jaar. De commerciële activiteiten tekenden een aanzienlijke stijging op en we konden meer dan 16.000 nieuwe klanten verwelkomen.

Door de sterk gewijzigde concurrentiële omgeving in Nederland hebben we beslist om ons bijkantoor in Rotterdam eind 2014 te sluiten.

Onze operationele resultaten kenden een stijging van 11% (tot 20,1 miljoen) en werden zowel door een stijgende interestmarge (8,9%) als door hogere

"Ook in de toekomst zullen we onze blijven toeleggen op het ontwikkelen van superieure producten en diensten met een uitmundende klantenervaring. Onze ambitie is om de preferentiële partner te worden voor alle spaarder en beleggers, en dit ongeacht hun niveau van financiële geletterdheid."

commissielonen (14,5%) gevoed. De courante winst voor belastingen steeg met 9,2% tegenover het vorige boekjaar tot 18,64 miljoen euro. De nettowinst kwam uit op 13,5 miljoen €, 13% lager dan vorig jaar. Hiermee bedraagt de ROE (return on equity) 14,1%.

Naast deze zeer voortreffelijke rentabiliteit, is Keytrade Bank met een "tier-one" ratio van 16,7% ook een heel solvabele bank (reglementaire minimum = 8%).

Onze rentabiliteit wordt sinds enkele jaren fors aangetast door onredelijk hoge banktaksen: deze bedroegen in 2014 niet minder dan 5,09 miljoen (wat een vertienvoudiging betekent in 10 jaar tijd). Het is betreurenswaardig dat een kerngezonde en conservatieve bank als Keytrade op deze manier zwaar bestraft wordt en moet boeten voor het speculatieve gedrag van enkele grote banken die aan de basis lagen van de financiële crisis van 2008.

De "look & feel" van ons bedrijf werd opgefrist met een nieuw logo, nieuwe kleuren en een volledig vernieuwde website die de waarden van Keytrade Bank nog beter uitstralen: professionalisme, transparantie, innovatie, eenvoud en performantie.

Om een antwoord te bieden aan de groeiende vraag naar alternatieven voor het traditionele spaarboekje ontwikkelden we KEYPLAN, een eenvoudig en gratis beleggingsplan in toonaangevende beleggingsfondsen. KEYPLAN werd in de pers onthaald als de beste beleggingsoplossing in zijn soort.

BankShopper.be, een onafhankelijke vergelijkingssite voor financiële producten, riep Keytrade Bank in 2014 voor een tweede keer uit als beste Belgische internetbank.

En de uitstekende klantendienst van Keytrade Bank werd na een uitgebreid onderzoek bij meer dan 400 bedrijven door The House of Contact Centers als een rolmodel voor contact centers gelauwerd.

Ook in de toekomst zullen we onze blijven toelagen op het ontwikkelen van superieure producten en diensten met een uitmuntende klantenervaring. Onze ambitie is om de voorkeurspartner te worden voor alle spaarder en beleggers, en dit ongeacht hun niveau van financiële geletterdheid.

Wij houden eraan om onze 136 medewerkers te danken voor de mooie resultaten en het schitterend werk dat ze elke dag leveren aan meer dan 196.000 klanten.



Thierry Ternier

Voorzitter Directiecomité



Luc Versele

Voorzitter Raad van Bestuur

Management & Administratie en controleorganen

> Directiecomité

Thierry Ternier



Thierry Ternier is voorzitter van het Directiecomité, Gedelegeerd Bestuurder en verantwoordelijk voor de commerciële en financiële functies van Keytrade Bank sinds januari 2007. Thierry Ternier is tevens Chief Executive Officer van Keytrade Bank.

Thierry, geboren in Veurne in 1965, behaalt een licentiaatsdiploma Toegepaste Economische Wetenschappen (RUG) en beschikt over een master degree in Accountancy van het Vlekho in Brussel. Hij begint zijn loopbaan bij Unilever als portfolio manager. In 1991 stapt hij over naar de verzekeringsmaatschappij Groep JOSI en wordt er ALM- en investement manager.

In 1993 wordt hij Chief Financial Officer en lid van het Directiecomité van RealBank, de vroegere Bank van Koophandel van Brussel. Sinds de fusie van Keytrade Bank met RealBank in 2002, oefent hij de functie van gedelegeerd bestuurder van Keytrade Bank uit. Met de komst van het Crelan als hoofdaandeelhouder, is Thierry Ternier vandaag de voorzitter van het Directiecomité en de Chief Executive Officer van Keytrade Bank.

Patrick Boulin



Lid van het Directiecomité, Gedelegeerd Bestuurder sinds de aankoop van de onderneming door de groep Crelan. Bestuurder-Directeur van Keytrade Bank, verantwoordelijk voor Human Resources, Risico beleid en Boekhouding.

Geboren te Binche in 1958, behaalt Patrick Boulin een licentie in de Rechten aan de Katholieke Universiteit van Leuven en een master degree in Fiscaal Beheer aan de Solvay Business School. Deze jurist, start zijn carrière als journalist in de geschreven en audiovisuele pers. Hij vervolledigt zijn ervaring opeenvolgend binnen verschillende ministeriële kabinetten en de privé-sector.

In 1989 gaat hij naar Crelan België waar hij gedurende meer dan 15 jaar de functie van Secretaris-Generaal zal bekleden, en er verantwoordelijk zal zijn voor Communicatie, Strategie en de aankopen van de groep tot zijn benoeming binnen Keytrade Bank. Patrick Boulin heeft trouwens binnen Crelan gewerkt aan het geslaagde overnamebod van Keytrade door de groep in het najaar van 2005.

Marie-Ange Marx



Marie-Ange Marx is lid van het Directiecomité, Gedelegeerd Bestuurder en verantwoordelijk voor de operationele functies van Keytrade Bank sinds januari 2007 (Chief Operating Officer).

Marie-Ange, geboren in Maastricht in 1969, vat haar studies aan in België en behaalt een licentie in de Rechten aan de Vrije Universiteit Brussel (VUB) en vervolgens een master in European Community Law (LLM) aan het Europa College te Brugge. Na haar studies begint ze haar loopbaan als advocaat aan de Balie van Brussel bij het advocatenkantoor De Backer & Vennoten. In 1999 wordt ze door de stichters van Keytrade gevraagd om als Afgevaardigd Bestuurder de oprichting van Keytrade Luxemburg N.V. in goede banen te leiden. Ze blijft deze job uitoefenen tot 2003 om dan terug te keren naar de moedermaatschappij te Brussel, waar ze de functie van Compliance Officer vervult tot haar nieuwe benoeming als Chief Operating Officer begin 2007.

Olivier Debehogne



Sinds 2011 lid van het Executief comité, als Sales en Marketing Directeur verantwoordelijk voor commerciële activiteiten van Keytrade Bank.

Geboren te Namen in 1974, behaalt Olivier Debehogne in 1997 zijn diploma Handelsingenieur aan de Solvay Business School.

Hij begint zijn carrière als CRM consultant bij Accenture, in 2002 stapt hij over naar de financiële wereld. Als Program Manager bij Fortis beheerde hij sales en marketing projecten, zowel in België als in het buitenland.

Zijn carrière krijgt in 2007 een nieuwe wending, als Marketing Directeur mass retail market en lid van het Extended Management team van de Bank. Hij vervolledigt zijn loopbaan bij BNP Paribas Fortis als Directeur Strategische Marketing (Retail Banking). Olivier Debehogne treedt in 2011 toe tot het Executief comité van Keytrade Bank als Sales en Marketing Directeur.

Vincent Questiaux



Vincent Questiaux is lid van het Executief comité en sinds 2014 Chief Information Officer bij Keytrade Bank.

Vincent, geboren in Nivelles in 1974, behaalt een diploma Civil Electrical Engineer aan de UCL. Hij begint in 1997 zijn loopbaan bij Accenture. In 2007 stapt hij over naar SWIFT waar hij gedurende 3 jaar de functie van Senior Product Manager vervulde. In 2010 start hij als Head Of Sales en Marketing bij Gambit Financial Solutions, en vanaf 2012 oefent hij er de functie van Chief Operation Officer uit.

In 2014 maakt Vincent Questiaux de overstap naar Keytrade Bank, en wordt hij als Chief Information Officer lid van het Executief comité.

> Raad van bestuur

Voorzitter

- > Luc Versele, *Voorzitter van het Directiecomité van CRELAN*

Ondervoorzitter

- > Jean-Pierre Dubois, *Voorzitter van de Raad van Bestuur van Agricaïsse*

Bestuurders

- > Fernand George, *Voorzitter van de Federatie van de Belgische Kassen van het Landbouwkrediet*
- > Yvan Hayez, *Ondervoorzitter van de Raad van Bestuur van Agricaïsse*
- > Patrick Lewahert, *Lid van het Directiecomité van CRELAN*
- > François Pinchon, *Division International Retail Banking Crédit Agricole nv Frankrijk*
- > Jan Annaert, *Onafhankelijk*
- > Robert Joly, *Bestuurder Agricaïsse*

Voorzitter Directiecomité

- > Thierry Ternier

Leden van het Directiecomité

- > Patrick Boulin
- > Marie-Ange Marx

Voorzitter Executief comité

- > Thierry Ternier

Leden Executief comité

- > Patrick Boulin
- > Marie-Ange Marx
- > Olivier Debehogne
- > Vincent Questiaux

Directeur-Generaal Keytrade Bank Luxemburg NV

- > Thibault de Barsy

Directeur-Generaal Strateo (bijkantoor)

- > Patrick Soetens

> College van commissarissen

- > DELOITTE Bedrijfsrevisor vertegenwoordigd door Philip Maeyaert
- > KPMG Bedrijfsrevisor vertegenwoordigd door Eric Clink

> Audit Comité

- > Jan Annaert, *Voorzitter*
- > Fernand George
- > Patrick Lewahert

> Remuneratie Comité

- > Jan Annaert, *Voorzitter*
- > Luc Versele
- > Fernand George

Een coöperatieve bank als aandeelhouder

Keytrade Bank is een 100% Belgische bank met hoofdzetel in Brussel. Samen met Crelan, Europabank en Crelan Insurance maakt ze deel uit van de Groep Crelan. Dat betekent dat Keytrade Bank kan rekenen op de steun van een sterke aandeelhouder: Crelan.

De naam Crelan is relatief nieuw in het banken-landschap. Het is de naam van de nieuwe bank die ontstond uit de fusie van Landbouwkrediet en Centea in april 2013. De wortels van Crelan gaan echter terug tot 1937, wanneer de Belgische overheid het NILK (Nationaal Instituut voor Landbouwkrediet) opricht dat als taak had kredieten aan de landbouwsector te verschaffen.

Sindsdien is de bank uitgegroeid van een overheidsinstelling tot een universele en private bankverzekeraar met bankkantoren over het hele land en een uitgebreid financieel aanbod voor de gezinnen, zelfstandigen en ondernemers. Crelan blijft met gespecialiseerde financiële producten en diensten ook de bevoorrechte partner van de land- en tuinbouwsector.

Crelan is een coöperatieve bank waar de cliënten voelen dat er een persoonlijk contact is. Op mensenschaal, dat is haar handelsmerk en dat uit zich elke dag in de vertrouwensrelatie die de bank heeft met haar cliënten. Crelan hanteert een duurzaam model en toont een echt maatschappelijk engagement. Gezond verstand primeert: geen ingewikkelde constructies en onbegrijpelijke modellen, maar transparant bankieren.

Crelan ondersteunt ook duurzaam het veldrijden en de atletiek. De bank is hoofdsponsor van het Crelan AA Drink Team met kopman Sven Nys, Premium partner van de familie Borlée, hoofdpartner van de Belgische Atletiekbond en hoofdpartner van de BelgianTornados (de 4x400m-aflossingsploeg heren).

Crelan ondersteunt duurzaam het veldrijden en de atletiek



Keytrade heeft als doel de beste bank te zijn voor autonome mensen

Keytrade Bank doet niet aan *storytelling*, maar aan *storydoing*. De beste bank zijn voor autonome mensen: dat is waar Keytrade Bank iedere dag opnieuw naar streeft. Elke actie die de bank onderneemt kadert daarin. Keytrade Bank investeert continu in de ontwikkeling van producten die de beste oplossing bieden voor haar doelgroep, mensen die hun financiën graag zelf in handen nemen. Ze wil haar cliënteel alle kansen geven om op eender welk moment controle te hebben over de eigen geldzaken en er het maximale rendement uit te halen tegen de laagst mogelijke kost.

Afgelopen jaar onderging Keytrade Bank daarom een grondige rebranding met een nieuw en hedendaags logo en vernieuwde website. Beide onderstrepen de ambitie van Keytrade Bank om eenvoudige en toegankelijke oplossingen aan haar klanten aan te bieden, zowel op pc als smartphone en tablet.

Keytrade Bank houdt daarbij rekening met het ervaringsniveau van elke cliënt. Zo biedt de bank haar cliënteel bijvoorbeeld de mogelijkheid om specialisten te contacteren wanneer ze dat willen. Bij Keytrade Bank staan alle neuzen in dezelfde richting. De bank vindt het belangrijk om haar Mission Statement - de beste bank voor autonome mensen zijn - uit te dragen in acties in plaats van in communicatie. Hierdoor blijft het niet bij *storytelling*, maar doet Keytrade Bank aan *storydoing*.

> Concrete acties voor autonome cliënten

Keytrade Bank waakt over de kwaliteit van haar online-diensten en zorgt ervoor dat deze steeds beschikbaar zijn. "Keytrade Bank hecht er veel belang aan om haar cliënten correct te informeren over financiële producten en de daaraan verbonden tarieven en risico's. Keytrade Bank ziet nauwlettend toe op de naleving van de reglementering en de transparantie van haar verrichtingen.

Keytrade Bank besteedt veel aandacht aan de veiligheid van online verrichtingen. Ze blijft hierin investeren en wil haar cliënten een gewaarborgde veiligheid bieden zonder de efficiëntie van de transacties en de gebruiksvriendelijkheid van het platform in het gedrang te brengen," verduidelijkt Chief Operating Officer Marie-Ange Marx. Niet alleen biedt Keytrade Bank zeer scherpe tarieven, ze onderscheidt zich ook door haar 'no-nonsense' aanpak en de kwaliteit van haar online dienstverlening.

Door de focus te leggen op de empowerment van - en de juiste producten en tools voor haar cliënten, wil Keytrade Bank de beste bank zijn voor autonome mensen. Keytrade Bank heeft de ambitie om te groeien en haar cliëntenbestand uit te breiden door middel van innovatie en investeringen in een continu verbeterde gebruikservaring. Door dagelijks een uitstekende kwaliteit te leveren waarbij de financiële consument snel en eenvoudig het financiële product vindt dat het best aansluit bij zijn of haar beleggersprofiel en ervaringsniveau, kon Keytrade Bank in 2014 het vertrouwen winnen van 16.000 nieuwe cliënten. Het cliëntenbestand steeg het afgelopen jaar netto met 8%. Intussen sloten reeds 196.000 cliënten zich aan bij Keytrade Bank.

"Het verhaal van Keytrade Bank wordt in de eerste plaats geschreven door onze cliënten. Enkel door hun loyaliteit kunnen wij onze organische groei volhouden. De relatie met ons cliënteel is de sterkte van ons bedrijfsmodel, waardoor we ons jaar na jaar blijven onderscheiden en onze leiderspositie consolideren."

KEYPACK, de beste oplossing voor dagelijks bankieren

Klassieke grootbanken rekenen de consument vaak extra kosten aan voor bijkomende producten en diensten. Daarnaast is er vaak ook sprake van verborgen kosten. Wie zijn bankkaart verliest, ziet zich bijvoorbeeld geconfronteerd met kosten voor de blokkering via CardStop en de activatie van de nieuwe kaart en pincode. Op dat probleem hebben we een concreet antwoord geboden met de introductie van KEYPACK.

KEYPACK is een uniek, transparant, compleet en efficiënt bankpakket dat bovendien helemaal gratis is. Omdat er geen sprake is van verborgen kosten, komen cliënten ook nooit voor verrassingen te staan. Het feit dat onze cliënten hun geldzaken zelf in handen nemen is volgens ons ook een beloning waard. We betalen ons cliënteel 5 cent per transactie uit – het is een schouderklopje voor de zelfstandigheid van haar cliënteel. Vorig jaar ontvingen onze klanten op die manier zo'n 330.000 euro.

> Keytrade Bank groeide via mond-tot-mondreclame

"Omdat we over het beste aanbod op de markt beschikken, geloven we sterk in mond-tot-mondreclame", aldus Stephanie Debaillie, Specialist Banking bij Keytrade Bank. "Met KEYPACK hebben we onze cliënten een uniek pakket geboden dat transparant en efficiënt is en de vrijheid biedt om dagelijkse bankactiviteiten op een gebruiksvriendelijke manier zelf in handen te nemen. Hierdoor geloven we ook sterk in de persoonlijke aanbevelin-

gen van onze cliënten die we vertalen in specifieke 'member-gets-member'-acties. Dankzij deze acties sloten zich op die manier 9.000 nieuwe klanten aan."

Met KEYPACK is Keytrade Bank niet alleen een leider op het vlak van prijszetting (transparantie) maar ook op het vlak van gebruiksgemak (efficiëntie). Keytrade Bank streeft er vanzelfsprekend naar om deze leiderspositie ook in de komende jaren te behouden.

> Consumentenorganisaties bekronen KEYPACK als beste bankoplossing

Zowel Test-Aankoop als Spaargids.be bekroonden KEYPACK als de beste bankoplossing op de markt. Het onafhankelijke onderzoek van deze consumentenorganisaties wees uit dat gebruikers op het vlak van dagelijks bankieren nauwelijks een betere keuze kunnen maken.

Voordelen die de consumentenorganisaties aanhalen zijn o.a. gratis verrichtingen, een gratis debet- en een gratis kredietkaart (VISA Classic). Daarnaast werden ook de bijkomende voordelen zoals de bonus van 5 cent op elke verrichte transactie, gelauwerd door Test-Aankoop en Spaargids.be.

Dat Keytrade Bank een extra inspanning doet om alle mogelijke (verborgen) kosten te schrappen, is de kers op de taart.



Debet



VISA Classic



VISA Gold

KEYPLAN het duwtje in de rug bij het beleggen

Op de bankenmarkt wint de beurs opnieuw aan interesse en dat vertaalt zich concreet in een sterke vraag naar producten die hogere rendementsvooruitzichten bieden. "Keytrade Bank is dé marktleider in het segment van onlinefondsen en we verwachten ook in de loop van de volgende jaren nog een zeer sterke groei in dat segment. Een reden te meer dus voor onze cliënten om bij ons in nieuwe producten te beleggen," preciseert Olivier Debehogne.

Keytrade Bank wil al haar cliënten de kans geven om zélf hun financiële beslissingen te nemen. Met het KEYPLAN kan deze missie perfect toegepast worden op cliënten die hun eerste stappen in de beleggingswereld zetten.

Keytrade Bank biedt een flexibele, gediversifieerde en voordelige oplossing die bedoeld is om beginnende beleggers makkelijker toegang te bieden tot fondsen en hen tegelijk hun autonomie te garanderen: het KEYPLAN. "Het KEYPLAN is een ideale formule om te beginnen met beleggen", legt Olivier Debehogne uit, directeur Sales & Marketing bij Keytrade Bank. Hierbij kan de cliënt vrij de samenstelling, de periodiciteit, en het bedrag dat hij wil beleggen (vanaf 25 euro) kiezen. Volgens zijn behoeften en zijn profiel kan de belegger vervolgens kiezen uit drie voorgedefinieerde plannen in functie van het risico dat hij bereid is te nemen, of zijn eigen plan samenstellen uit 40 fondsen die met zorg geselecteerd werden door Keytrade Bank. Er is ook een backtesting mogelijk die de cliënt toelaat

om aan de hand van historische gegevens te berekenen wat het reële rendement van zijn belegging in het verleden geweest zou zijn. Terwijl de beleggingen in fondsen in 2014 met 20% zijn gestegen, stegen de beleggingen in het KEYPLAN met 60%.



"Sinds de spaarrentes zo laag staan, krijgen steeds meer mensen interesse in andere beleggingsproducten die een hoger potentieel rendement kunnen bieden," legt Nick De Mey uit, Specialist Investing bij Keytrade Bank. "Door regelmatig een deel van je geld te beleggen in fondsen, heb je kans op een hoger rendement, zonder kapitaalgarantie evenwel. Onze cliënten ondersteunen bij hun financiële projecten en hen tegelijk een grotere autonomie verschaffen, dát is voor Keytrade Bank echt essentieel."

11

✓ Kies tussen 3 beleggingsstijlen of stel zelf uw plan à la carte samen



Voorzichtig



Evenwichtig



Gedurfd

Keytrade Bank, dé oplossing voor traders

Keytrade Bank biedt ook een uitgebreid gamma aan beleggingsproducten tegen voordelige tarieven op een modern platform. "Wat de traders willen," legt Olivier Debehogne uit, "is snel, eenvoudig en zonder enige betutting hun beleggingsproducten beheren, en tegelijk ook weten dat ze, indien nodig, kunnen rekenen op de steun van een tradingsspecialist. Al 15 jaar lang is ons tradingplatform de referentie op de markt en het blijft verder evolueren.

Een effectenrekening van Keytrade Bank biedt talloze voordelen, niet alleen op beleggingsgebied, maar ook wat de ondersteuning van de traders betreft: voordelige tarieven (vanaf 7,50 euro/transactie), toegang tot 18 beursmarkten en analysehulpmiddelen die de traders kunnen helpen om hun keuzes te maken.

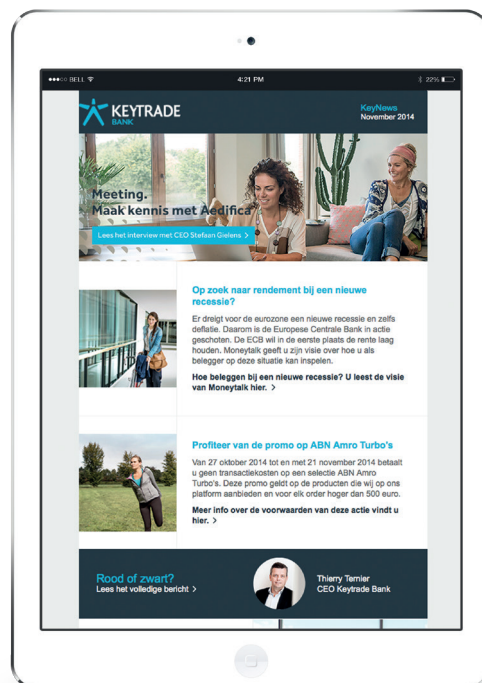
> Het referentieplatform

Het platform van Keytrade Bank biedt de beleggers de kans om duizenden producten in real time verhandelen aan de hand van een unieke interface, op 18 verschillende markten. Dit platform, dat toegankelijk is via het internet, is ook beschikbaar in een mobiele versie in de vorm van een app voor iOS (voor iPad en iPhone) en Android.

Voor de traders die actief zijn in de handel in buitenlandse valuta's, CFD's en futures stelt Keytrade Bank ook een professioneel platform ter beschikking: Keytrade Pro. Dat platform kan eenvoudig worden gedownload en gepersonaliseerd. Het geeft toegang tot professionele beleggingshulpmiddelen en is tevens een bron van actuele informatie over de financiële markten.

> Een grote productvariëteit

Keytrade Bank biedt de beleggers een uitgebreide portefeuille van beleggingsproducten aan die ze rechtstreeks op de juiste beursmarkten kunnen aankopen. Dat gediversifieerde assortiment omvat aandelen, opties, warrants, turbo's, fondsen, trackers, obligaties, forexmarkten, CFD's, futures en gestructureerde producten.



> Kwaliteitsvolle ondersteuning

Om traders te helpen bij het nemen van hun beleggingsbeslissingen biedt Keytrade Bank haar cliënten professionele hulpmiddelen aan en stelt ze specialisten ter beschikking die klaarstaan om op al hun vragen te antwoorden.

Keytrade Bank doet jaarlijks samen met Trends/Tendances een inspanning voor mensen die de beurswereld willen ontdekken tijdens de Beleggerscompetitie, in 2014 schreven niet minder dan 30.000 enthousiaste beleggers zich in.

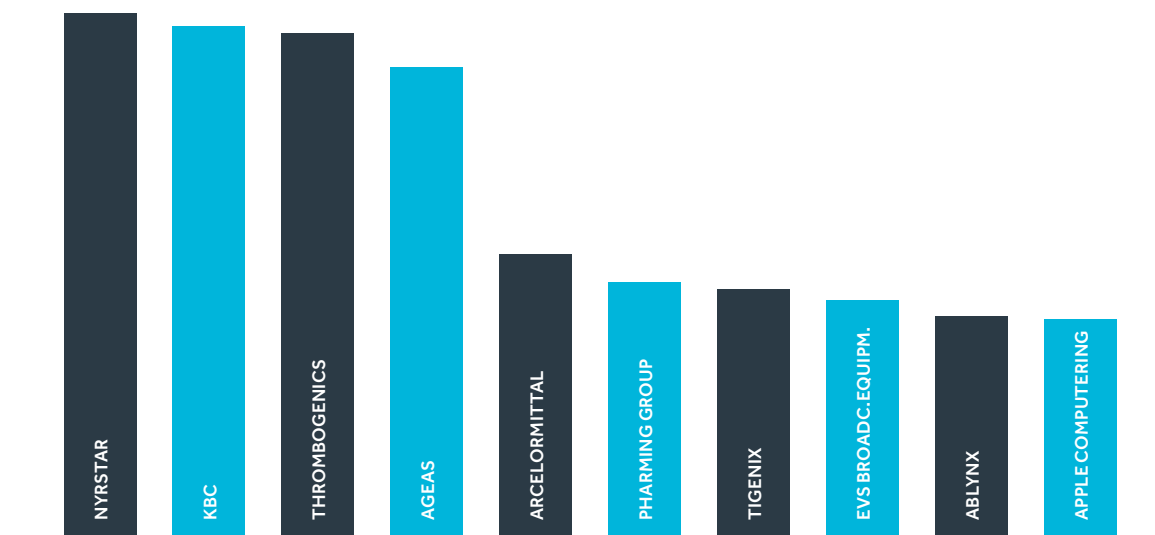
Wat de hulpmiddelen betreft, biedt Keytrade Bank haar beleggers een virtuele portefeuille, beurskoersen in real time en de diepte van de markt, toegang tot hun effectenrekening via hun elektronische identiteitskaart, een ideeëncentrum om de beste aandelen op te sporen, een duidelijk en snel diagnosehulpmiddel voor beursgenoteerde aandelen (Global Analyzer), technische analyses van specifieke aandelen, dynamische weergaven van de marktbevingen (HeatMaps) en een fundamentele diagnosemodule die in een begrijpelijke taal de financiële gezondheid van beursgenoteerde bedrijven analyseert.

Daarnaast publiceert ze een 'top 10 meest verhandeld bij Keytrade Bank', die elke belegger informeert over de meest populaire beurskeuzes van andere traders.

"Trading is een activiteit waarbij actuele financiële informatie essentieel is," legt Dirk Cranshof, specialist Trading, uit. "We bieden dan ook met slechts enkele muisklikken toegang tot beursinformatie in real time en professionele analyses.

Bij Keytrade Bank werken we voortdurend aan een optimale kwaliteit en het gebruiksgemak van onze service. Zo maakt de vernieuwde weergave van uw portefeuille het nog eenvoudiger om te beleggen en te traden. U kan nu bijvoorbeeld zelf via de lay-out bepalen welke informatie u snel wil raadplegen en uw rekeningen herkenbaar maken door het toevoegen van eigen foto's. Daarnaast wordt het eenvoudiger om uw portefeuille te beheren: u kan snel aan- en verkopen, een uitgevoerd order staat voortaan onmiddellijk in uw portefeuille en u kan zelf uw breakeven prijs aanpassen.

✓ Meest verhandelde aandelen in 2014



Daarnaast zetten we elke maand in onze nieuwsbrief een ander beursgenoteerd bedrijf in de kijker met een diepgravend interview."

Omdat ook ervaren beleggers soms nood hebben aan bijkomende ondersteuning stopt Keytrade Bank niet bij het eenvoudig aanbieden van een assortiment hulpmiddelen. Ze biedt ook assistentie aan: zo vonden er 100 informatiesessies plaats in 2014, en zijn er online tutorials.

De cliëntendienst is samengesteld uit echte specialisten die makkelijk bereikbaar zijn, per telefoon, via Skype en via chat. Keytrade Bank investeert dan ook sterk in de training van haar helpdeskmedewerkers. Elke medewerker volgt een progressieve opleiding die hem of haar stap voor stap meer leert over alle beleggingsonderwerpen. Bovendien hecht Keytrade Bank veel belang aan toegankelijkheid.

In 2014 steeg het aantal oproepen met 20% tegenover 2013, tegelijk nam het percentage handeld calls toe met 2% tot 91%, waarmee ze op een van de beste serviceniveaus van de sector kan bogen. Naast telefoon, skype en mail is de dienst ook volledig te bereiken via Twitter en Facebook. "Ik vertrouw nu al

drie jaar op de diensten van Keytrade Bank voor het beheer van mijn financiën en ik ben niet alleen erg tevreden over de kwaliteit en de inhoud van het platform, maar ook van de reactiesnelheid van haar personeel bij problemen", getuigt een cliënt.

"De diversiteit en de kwaliteit van haar producten, evenals de gebruiksvriendelijkheid van haar trading-platform hebben van Keytrade Bank de leider gemaakt op het gebied van online trading in 2014", verklaart Olivier Debehogne. "En we zijn wel degelijk van plan om dat leiderschap ook in de komende jaren te behouden", besluit hij.

> Crowdfunding en leren beleggen

Dankzij de samenwerking met MyMicroInvest brengt Keytrade Bank als eerste Belgische bank zijn cliënten in contact met lokale ondernemers en starters die op zoek zijn naar investeringen maar bij de traditionele grootbanken naast het net vissen.

Dankzij de samenwerking met MyMicroInvest brengt Keytrade Bank als eerste Belgische bank zijn cliënten in contact met lokale ondernemers en starters



Keytrade Bank beleeft haar waarden ook intern door een motiverende werkcultuur te creëren met de **klemtoon op empowerment van de medewerkers**

Keytrade Bank draagt haar missie en waarden niet alleen extern uit. Ook binnen het bedrijf wordt autonomie hoog in het vaandel gedragen. De cultuur omschrijven ze zelf als empowerment. Omdat de online bank sterk gelooft in het vermogen en de capaciteiten van haar medewerkers, krijgt elk team van Keytrade Bank een grote mate van verantwoordelijkheid en autonomie.

“Medewerkers bij Keytrade Bank krijgen veel kansen om hun talent te optimaliseren waardoor ze zich kunnen ontplooiën in hun functie”, vertelt Mieke Marx, HR-Manager bij Keytrade Bank. “Door onze medewerkers zowel vrijheid en verantwoordelijkheid als begeleiding te geven, creëren we een motiverende werksfeer”.

Keytrade Bank realiseerde een mooie groei in 2014. Het wervingsbeleid was erop gericht om sterke profielen te rekruteren die een expertrol kunnen opnemen in hun vakgebied (zoals een Marketing product Owner, een User Experience Manager en een Trading Specialist). In de rekrutering gaat Keytrade

Bank specifiek op zoek naar mensen die zich kunnen vinden in de waarden ‘verantwoordelijkheid’ en ‘autonomie’ en die ook de missie van de bank genegen zijn. Daarnaast hanteert Keytrade Bank een informele, pragmatische en efficiënte manier van werken.

Diverse skills (zoals IT development, design, user experience, marketing en product management) werden ook fysiek samengebracht om zo telkens topoplossingen te kunnen leveren. Deze ‘agile’ werkmethode van Keytrade Bank heeft ook in 2014 zijn efficiëntie bewezen.

Het resultaat van dit HR-beleid is een Keytrade-team van 136 gemotiveerde professionals. De personeelsbezetting steeg met 3,6% ten opzichte van vorig jaar. “Keytrade Bank is specialist in de markt, maar dit kan enkel dankzij de expertise van haar medewerkers. Omdat we erin geslaagd zijn om ons bestaand team aan te vullen met sterke profielen kunnen we onze leiderschapspositie in online trading en expertise aanhouden”, aldus Mieke Marx.

Keytrade Bank klantendienst gelauwerd als Role Model



Keytrade Bank blijft voor op de markt door steeds te zoeken naar de meest innovatieve mobiele oplossingen

Het cliënteel van Keytrade Bank houdt ervan om de dingen zelf in handen te nemen, en vindt het dus ook belangrijk om eender waar en wanneer toegang te hebben tot hun geldzaken - en dat vanzelfsprekend - met uiterst gebruiksvriendelijke applicaties. Keytrade Bank speelde hier op in door als eerste op de Belgische markt één mobiele app te lanceren waarmee men zowel kan bankieren, beleggen als traden.

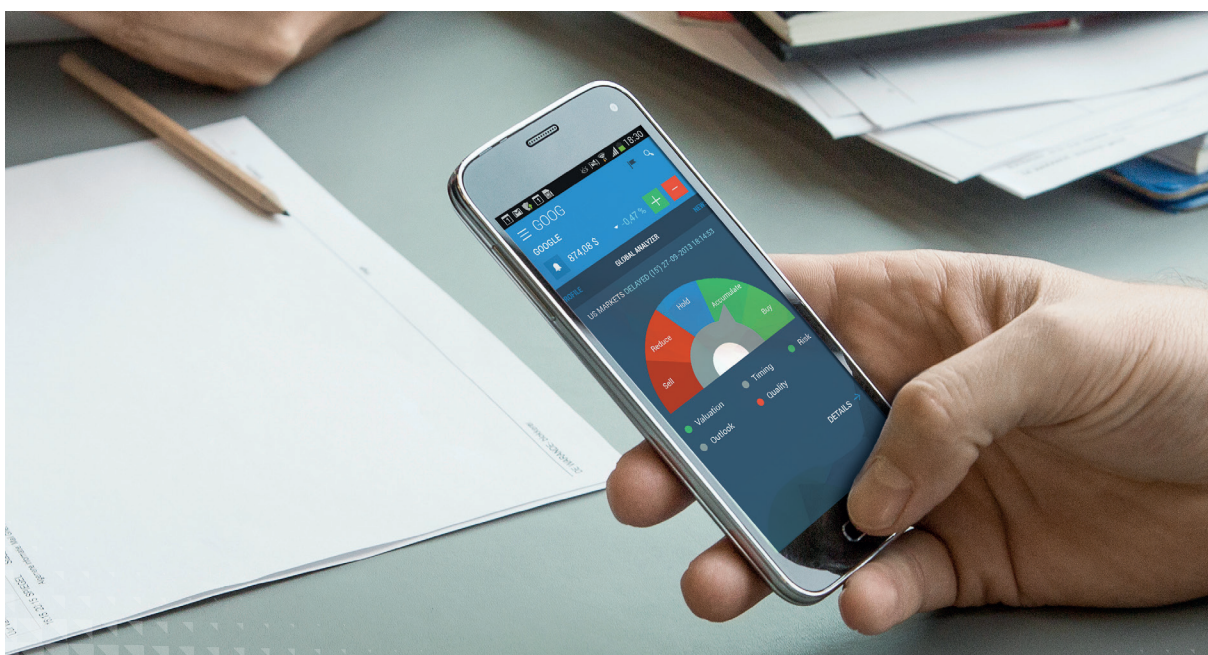
Daarmee nam de online bank de volgende stap in de uitbreiding van haar mobiel aanbod en bevestigde ze haar positie als pionier op het vlak van efficiëntie en gebruiksgemak. "Wij willen volop gebruik maken van de technische mogelijkheden die smartphones en tablets bieden", vertelt Vincent Questiaux, Chief Information Officer bij Keytrade Bank. "En dit om het gebruikscomfort van onze diensten en producten naar een hoger niveau te brengen."

> Een mobiele app die beursorders toelaat

Dankzij de Keytrade Bank applicatie kunnen particulieren rechtstreeks beursorders plaatsen via hun smartphone of tablet. Cliënten van Keytrade Bank hebben hiermee toegang tot 18 wereldmarkten die de online bank aanbiedt.

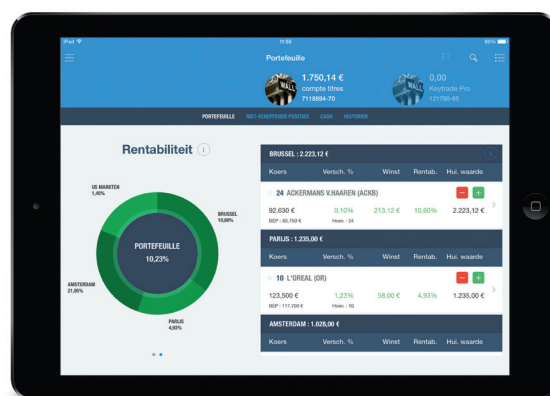
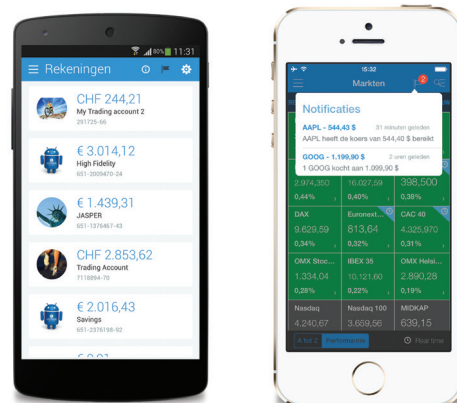
Bovendien ondersteunt een waaier aan extra diensten de cliënten in hun investeringsbeslissingen. Zo zijn er interactieve *HeatMaps* (ook beschikbaar voor niet cliënten) die een accuraat beeld geven van de situatie op de verschillende wereldmarkten. Ze maken van onze mobiele app de ideale investeringstool.

Via de functie *Global Analyzer* beschikken beleggers over een duidelijke evaluatie van elk aandeel, gebaseerd op een technische en fundamentele analyse.



- Bankieren, waar en wanneer dan ook

Keytrade Bank maakt er een gewoonte van om aan ergonomie en design uitzonderlijk veel aandacht te besteden. Onze mobiele app bouwt dan ook verder op de sterktes van onze bestaande iPad-applicatie.



"Gebruikers gaven zowel aan de mobiele app voor Android als aan de app voor iOS een score van meer dan 4 op 5 sterren."



Zowel de cliënten als de medewerkers van Keytrade Bank zijn trouwe ambassadeurs

> Cliëntentevredenheid doet cliënteel groeien

Uit het grote tevredenheidsonderzoek van Keytrade Bank blijkt dat niet minder dan 92% van haar cliënten tevreden of zeer tevreden is. Dankzij deze uitstekende cliëntentevredenheid, slaagt Keytrade Bank erin om van haar cliënten actieve ambassadeurs te maken. Meer dan de helft van het nieuwe cliënteel werd door een bestaande cliënt aangebracht.

Dat de cliëntentevredenheid bij Keytrade Bank dusdanig hoog ligt, is een direct gevolg van continue investeringen in de gebruikservaring en de kwaliteit van de online en mobiele diensten. "Deze investeringen vertalen zich in een Net Promotor Score (NPS) van 53%, wat vrij uniek is voor de banksector", aldus Thierry Ternier.

De NPS bekamt men door het stellen van de vraag of cliënten bereid zijn Keytrade Bank aan te bevelen, en waarop zij dan reageren met een cijfer van nul tot tien. Promotors zijn cliënten die Keytrade willen aanbevelen (zij hebben een cijfer van 9 of 10 gegeven), criticasters zijn cliënten die aangeven dit niet te willen doen (zij hebben een cijfer van 0 tot 6 gegeven). Niet minder dan 55% van de cliënten van Keytrade Bank behoren tot de promotors, een score die tot de hoogste van alle Belgische banken behoort. Dit heeft voor gevolg dat de helft van de nieuwe cliënten bij Keytrade Bank terecht komt op aanraden van het bestaande cliënteel. Sinds 2008 kwamen er op die manier 40.000 cliënten bij.

Omdat Keytrade Bank veel belang hecht aan deze aanbevelingen, schenkt het 30 euro aan de nieuwe cliënt én 30 euro aan de Keytrade-client die die nieuwe cliënt aanbracht. Op die manier betaalde Keytrade Bank rechtstreeks 2 miljoen euro uit sinds 2008.

> Medewerkers zijn ambassadeurs van Keytrade Bank

Niet alleen de cliënten, maar ook de medewerkers van Keytrade Bank zijn ambassadeurs van de online bank. Dit komt voornamelijk omdat Keytrade Bank een bank is met veel ruimte voor nieuwe initiatieven. Het is niet alleen zeer motiverend om bij een groeiende bank te werken die bovendien anders is dan de andere banken, maar ook om voortdurend aan innovaties en verbeteringen te kunnen meewerken.

Dankzij deze interne en externe ambassadeurs is Keytrade Bank er in 2014 in geslaagd om weer goede resultaten neer te zetten, en dat in een moeilijke context voor bankieren, beleggen en sparen.

"Onze resultaten in 2014 motiveren onze medewerkers en het management meer dan ooit om van 2015 een nog beter jaar te maken", concludeert Thierry Ternier.

"Dankzij de uitstekende cliëntentevredenheid, slaagt Keytrade Bank erin om van haar cliënten actieve ambassadeurs te maken. Meer dan de helft van het nieuwe cliënteel werd door bestaande cliënten aangebracht."

In vergelijking tot de sector behaalde Keytrade Bank uitmuntende bedrijfsresultaten

Ondanks een ongunstige context voor banken, heeft Keytrade Bank bewezen over een duurzaam businessmodel te beschikken. Keytrade Bank rondde in 2014 de kaap van 196.000 cliënten (+ 8%) die in totaal meer dan 8,2 miljard euro (+12%) hebben ondergebracht bij de bank. Dit zorgde voor een nettoresultaat van 13,5 miljoen euro.

De goede bedrijfsresultaten en de aantrekkingskracht van het model zijn het beste bewijs dat Keytrade Bank een winnend recept in handen heeft. In 2014 heeft Keytrade Bank haar leiderspositie in online bankieren en beleggen versterkt en de markt uitgedaagd met de aantrekkelijke zichtrekening KEYPACK en een uitgebreid aanbod aan fondsen en beleggingsproducten in KEYPLAN.

> Goed resultaat in ongunstige markt

De financiële crisis die uitbrak in 2008 heeft een klap toegebracht aan het vertrouwen van de belegger. "De tradingactiviteit lag begin 2014 lager dan normaal", zegt CEO Thierry Ternier. "Door het gerichte optreden van de Federal Reserve en het soepele geldbeleid van de Europese Centrale Bank (ECB), Bank of Japan en de Centrale Bank van China keerde het optimisme echter terug."

2014 was een goed beursjaar: de indexen gingen er op vooruit. Beleggers bleven eerst aan de zijlijn staan, merkt Thierry Ternier op: "Maar de sentimentswijziging die zich eind 2013 begon zette zich door en we noteerden sterk verhoogde transactievolumes bij onze cliënten."

Voor het spaarboekje was 2014 een minder gunstig jaar. De forse daling van de markttrentes woog op het rendement van de Belgische spaarrekening, een belangrijke activiteit voor Keytrade Bank. Daarnaast werden de bancaire activiteiten ook nog eens geteisterd door steeds stijgende banktaksen: deze bedroegen in 2014 maar liefst 5,6 miljoen euro, dit is een vertienvoudiging in 10 jaar tijd.

"Toch was 2014, net zoals vorige jaren, opnieuw een jaar van sterke groei voor onze onderneming. We konden meer dan 16.000 nieuwe cliënten verwelkomen, waardoor nu reeds meer dan 196.000 spaarders en beleggers voor Keytrade Bank kozen en ons een gezamenlijk kapitaal van 8,2 miljard euro toevertrouwden", zegt Thierry Ternier.

> Oogsten wat er jarenlang gezaaid is

In 2014 plukte Keytrade Bank de vruchten van jarenlange investeringen in nieuwe producten en innovatieve oplossingen voor haar cliënten. Zo leverde Keytrade Bank grote inspanningen op het gebied van onderzoek en ontwikkeling rond mobiele betalingen en beleggingen.

Daardoor beschikt Keytrade Bank vandaag over een volledig mobiel aanbod, op iPad, iPhone en Android. Ook in Zwitserland hebben cliënten van Strateo de mogelijkheid om hun verrichtingen uit te voeren op apps voor iPhone en iPad. Met dit mobiele aanbod biedt Keytrade Bank haar cliënten gebruiksvriendelijke, mobiele en innoverende oplossingen aan voor hun financieel beheer en bankzaken.

Aldus Thierry Ternier: "Ons nettoresultaat van 13,5 miljoen euro betekent een rendement op eigen vermogen in de dubbele cijfers (14,1%). Dat is een resultaat dat weinig spelers in de bankenmarkt kunnen voorleggen. Nu online en mobiel bankieren echt doorbreekt bij het grote publiek, profiteren we van het pionierswerk dat we op dat vlak al jaren leveren."

"Keytrade Bank is een zeer solvabele instelling met een 'tier-one' kapitaalratio van 16,7%. De liquiditeitsratio's behoren tot de hoogste in de sector en voldoen ruimschoots aan de toekomstige Basel III vereisten.



Keytrade Bank beheert de risico's met betrekking tot haar financiële activiteiten op efficiënte wijze

> Een veilige herbeleggingsstrategie loont

Het zijn turbulente tijden in de financiële wereld, maar dankzij haar voorzichtige bankbeleid heeft Keytrade Bank toch een stabiel parcours afgelegd. In tegenstelling tot andere banken heeft het geen beroep moeten doen op publieke fondsen om recht te blijven. Sinds haar bestaan heeft Keytrade Bank nog nooit rode cijfers gepubliceerd. Om de risico's zowel voor de onderneming zelf als voor het cliënteel tot een minimum te beperken, verricht Keytrade Bank geen speculatieve activiteiten, noch met haar eigen kapitaal, noch met het geld van haar cliënten.

Daarnaast houdt Keytrade Bank in haar financiële portefeuille geen aandelen voor eigen rekening aan. De Raad van Bestuur heeft zeer bewust gekozen voor een voorzichtig herbeleggingsbeleid.

> Risk Management

Het 'Risk Management Department (RMD)' volgt de risico's van alle activiteiten van Keytrade Bank op. Dit departement verzamelt alle relevante informatie, volgt de risico's op waaraan de bank wordt blootgesteld en adviseert de directie door actieplannen voor te stellen inzake risicobeheer. Binnen het RMD zijn er drie comités actief die de risico's beheren. Het comité voor financieel beheer volgt alle risico's in verband met financiële activiteiten op. Het risicocomité bewaakt de operationele risico's en de risico's op het vlak van informatica. Het kredietcomité keurt tot slot de verleende kredieten goed en volgt ze op. Deze drie comités informeren en adviseren het directiecomité over de volgende risico's:

Renterisico

De strikte grenzen die de Raad van Bestuur heeft vastgelegd met betrekking tot de herbelegging van de aan Keytrade Bank toevertrouwde gelden, beperkt de blootstelling van de bank aan schommelingen van de marktrente.

Kredietrisico

De obligatieportefeuille bestaat voor 95% uit effecten met minstens een A-rating. De blootstelling aan de hoogste ratings werd uitgebreid. Qua geografische spreiding is de portefeuille belegd bij emittenten in de A-zone van de OESO, meer bepaald binnen de Europese Unie en Noord-Amerika (met uitzondering van Mexico). Keytrade Bank is niet blootgesteld aan groeilanden. Voor de blootstelling aan de perifere landen van de eurozone is het zuivere staatsrisico beperkt tot 10 miljoen euro op de Italiaanse staat.



Liquiditeitsrisico

Keytrade Bank houdt een interbancaire post aan die voldoende is om haar verplichtingen op korte termijn na te komen. De bank heeft zelf liquiditeitsminima ingevoerd die permanent opgevolgd worden. De liquiditeitspositie mag uitstekend genoemd worden.

Wisselkoersrisico

De controle gebeurt dagelijks en de nodige wijzigingen worden elke dag op de contantmarkt uitgevoerd.

Operationeelrisico

Het risicocomité volgt de risico's op aan de hand van rapporteringen en kansberekeningen. Keytrade Bank richtte ook een onafhankelijke functie voor interne controle op die in de loop van 2014 wordt ingevuld. Het 'Business Continuity Plan' houdt rekening met rampsituaties en minder kritische problemen.

Reputatierisico

De compliance officer van Keytrade Bank is waakzaam en volgt alle door de bank ingevoerde preventiemaatregelen nauwgezet op. Hij garandeert dat de maatregelen zijn aangepast aan de geldende wettelijke verplichtingen. Keytrade Bank richtte ook een speciale cel op die dagelijks de transacties van cliënten opvolgt door middel van een automatische tool voor de monitoring van transacties.

Het personeel volgt geregeld interne en externe opleidingen over de preventie van fraude en witwaspraktijken. "In tegenstelling tot de grootbanken, is Keytrade Bank erin geslaagd om de financiële crisis zonder kleerscheuren te trotseren. Dit hebben we mede te danken aan ons zeer voorzichtig en niet-speculatief bankbeleid", zegt Patrick Boulin, Chief Financial Officer bij Keytrade Bank. "Bovendien biedt Keytrade Bank een absolute zekerheid aan de spaarder dankzij haar excellente liquiditeit."

Buitenlandse entiteiten

Keytrade Bank is actief in Luxemburg (dochteronderneming Keytrade Bank Luxembourg) sinds 1999 en in Zwitserland (filiaal onder de naam Strateo) sinds 2009. De activiteiten van het filiaal in Nederland werden in 2014 stopgezet naar aanleiding van de strategische evaluatie door de raad van bestuur. De twee buitenlandse entiteiten hebben een banklicentie. Keytrade Bank Luxembourg is al jarenlang een zeer winstgevende internetbank. Strateo bevindt zich nog in de ontwikkelingsfase, maar kan al rekenen op retailcliënten die zeer actief zijn op het gebied van beurstransacties, en zelfstandige vermogensbeheerders.

> Zwitserland

Strateo vierde in 2014 zijn vijfde verjaardag op de Zwitserse markt met een stijging in het aantal klanten van 25%, de deposito's stegen met meer dan 50%. In augustus nam de bank haar intrek in nieuwe grotere bureau ruimtes (op hetzelfde adres) en het management werd versterkt met een directie van 3 personen.

Strateo richt zich in de eerste plaats op lokale beleggers met een internationale kijk op de markten. Strateo levert ook diensten aan onafhankelijke vermogensbeheerders.

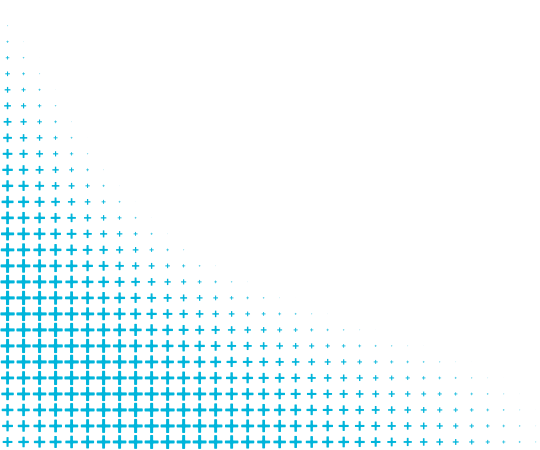
In contrast tot elders in Europa, kende Zwitserland geen erosie van de makelaars marges. Wel in tegendeel, de traditionele banken rekenen klanten meer en meer kosten aan. Strateo is daarom uitstekend geplaatst om zich met messscherpe tarieven te onderscheiden van zijn concurrenten. Daarnaast maakt Strateo het verschil met kwaliteitsvolle klantenservice en professionalisme.

Strateo profiteert volop van de ontwikkelingen in ICT van het moederhuis in België en kan zo ook mobiele oplossingen op iPad en iPhone aanbieden.

> Luxemburg

Ondanks maatregelen voor fiscale transparantie is het aantal klanten van Keytrade Bank Luxembourg quasi onveranderd gebleven, en telt de bank bijna 6.000 klanten. In 2014 vertrouwden zij de bank 967 miljoen euro toe, een groei van 24% in 1 jaar tijd.

Cash deposito's stegen met 34% in 1 jaar tot 226 miljoen euro waarvan 40 miljoen euro op spaarboekjes. De effectenportefeuilles van klanten groeiden met 24% op jaarbasis om af te klokken op 741 miljoen euro.





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

Verantwoordelijke uitgever: Patrick Boulin – Vorstlaan 100 – 1170 Brussel

