

Résultats semestriels 2021 : ING Belgique enregistre un résultat solide avant impôts de près de 350 millions d'euros

La banque digitale continue de gagner du terrain avec près de 40 % de visites supplémentaires sur l'app, qui obtient à ce jour les meilleures notes attribuées par les clients

Vendredi 6 août 2021 - Bruxelles - ING Belgique, qui fête son 150^e anniversaire cet automne, a enregistré un résultat avant impôts de 349 millions d'euros au premier semestre 2021. Le revenu total augmente de 63 millions d'euros grâce, entre autres, à la hausse des revenus provenant des produits d'investissement. Les coûts du risque s'élèvent à 139 millions d'euros, soit une baisse de 60 % par rapport à la même période en 2020. ING a accordé 40 % de prêts hypothécaires en plus au cours des six premiers mois par rapport à la même période l'année dernière. Entre janvier et juin 2021, les opérations bancaires digitales et à distance ont continué d'augmenter sensiblement avec près de 40 % de visites supplémentaires sur l'app. Les clients ont également accordé des notes records à l'app ING Banking : 4,1 pour iOS et 4,5 pour Android.

L'impact de la pandémie de coronavirus se fait toujours sentir au cours des six premiers mois de 2021. ING continue de s'engager à soutenir les particuliers, les entreprises et les entrepreneurs en ces temps difficiles, mais également les clients qui ont récemment été touchés par les intempéries sans précédent dans le sud du pays. La banque fait tout son possible pour apporter un soutien sur mesure aux victimes.

Au cours de ce semestre mouvementé, ING Belgique a enregistré un résultat solide¹. La banque réalise un résultat avant impôts de 349 millions d'euros. Ce chiffre est nettement supérieur à celui de la même période l'année dernière, au terme de laquelle un résultat avant impôts de 26 millions d'euros seulement avait été enregistré.

« ING Belgique a bénéficié de la reprise de l'économie belge et a affiché un résultat commercial solide au premier semestre 2021. Les revenus sont 4,2 % plus élevés que ceux de la même période l'année dernière. La forte croissance des revenus de commissions a permis de compenser la baisse des revenus d'intérêts. Notre discipline constante en matière de coûts et notre volonté d'efficacité ont également contribué à augmenter les profits », a déclaré Hans De Munck, CFO d'ING Belgique.

Les revenus augmentent de plus de 60 millions d'euros

Le total des revenus augmente de 63 millions d'euros par rapport au premier semestre de 2020, principalement en raison de la hausse des revenus de commissions sur les produits d'investissement et les comptes à vue. La baisse des revenus d'intérêts est due à la diminution des revenus des comptes épargne et des comptes courants en raison de la baisse des taux d'intérêt. Cette situation est partiellement compensée par les conditions de financement temporairement favorables de la Banque centrale européenne (TLTRO²).

Les dépenses hors coûts réglementaires continuent de baisser et s'élèvent à 827 millions d'euros, soit 4,0 % de moins par rapport à l'année dernière. Cette diminution est le résultat d'une discipline continue en matière de coûts, associée à une réduction des dépenses de personnel. Les coûts du risque s'élèvent à 139 millions d'euros. Bien qu'ils restent supérieurs à la moyenne à long terme, les coûts du risque ont diminué de 199 millions d'euros par rapport à la même période l'année dernière. L'économie se remet lentement de la pandémie de coronavirus.

¹ Voir les détails dans le tableau à la deuxième page du communiqué de presse.

² « Targeted longer-term refinancing operations » ou opérations ciblées de refinancement à plus long terme

De plus en plus de personnes sollicitent la banque pour financer un logement : 40 % de prêts hypothécaires en plus

Au premier semestre de 2021, ING a accordé 9 milliards d'euros de nouveaux prêts en Belgique. Par conséquent, l'encours du portefeuille de crédits a augmenté de 1,5 milliard d'euros par rapport à décembre de l'année dernière. Les dépôts des clients ont également augmenté de 1,7 milliard d'euros par rapport à décembre, principalement sur les comptes à vue.

« Nos clients peuvent compter sur notre banque qui continue à les accompagner lors des étapes les plus importantes de leur vie. Ainsi, nous avons accordé 40 % de prêts hypothécaires en plus par rapport aux six premiers mois de l'année dernière. Par ailleurs, les actifs sous gestion en investissement ont augmenté de 11 % depuis le début de l'année, notamment en raison des faibles revenus des comptes épargne. Il est également frappant de constater que de plus en plus d'entreprises contractent des prêts verts en ayant pour ambition d'atteindre leurs objectifs de durabilité. Les accords conclus avec AB InBev et Montea en sont de bons exemples », déclare M. De Munck.

Comptes de résultats consolidé					
	1H21	1H20	Variation	2H20	Variation
Profit ou Perte (en millions €)					
Revenus d'intérêts	1,072	1,090	-1.7%	1,026	4.5%
Revenus de commission	356	302	17.6%	281	26.5%
Autres revenus	127	98	28.9%	98	29.7%
Total des revenus	1,554	1,491	4.2%	1,405	10.6%
Coûts opérationnels	827	862	-4.0%	837	-1.1%
Coûts réglementaires	238	221	7.6%	35	>100%
Incidental impacts	-	43	-100.0%	39	-100.0%
Total des coûts	1,065	1,126	-5.4%	911	16.9%
Résultat avant coûts due risque et impôts	489	365	34.1%	494	-1.0%
Coûts du risque	139	338	-58.8%	251	-44.5%
Résultat avant impôts	349	26	>100%	243	43.9%
Impôts	92	25	>100%	64	43.8%
Résultat après impôts	257	2	>100%	178	44.0%
Rentabilité et efficacité					
Taux d'intérêt	1.39%	1.51%		1.36%	
Ratio coûts/revenus	68.6%	75.5%		64.9%	
Coûts du risque/Portefeuille de crédits (bps)	27	62		48	
Rentabilité des capitaux propres (basé sur 12.5% RWA)	7.6%	0.0%		5.2%	
Actifs à risques pondérés (fin de période, en milliards €)	53.3	56.2	-5.2%	54.0	-1.3%
Portefeuille clients (en milliards €)					
Portefeuille de crédits excl. trésorerie activités ⁱ	104.1	106.4	-2.2%	102.6	1.4%
Dépôts excl. trésorerie activités	110.7	110.5	0.2%	109.0	1.5%

ⁱ Excepté la part volatile des facilités de crédit

Nouveaux records pour l'app ING Banking : près de 300 millions de sessions de visiteurs et des évaluations inégalées de la part de nos clients

Aujourd'hui, près de 2 millions de clients utilisent l'app ou gèrent leurs opérations bancaires par ordinateur. Les efforts de la banque pour simplifier au maximum les opérations bancaires digitales et à distance continuent de faire augmenter le nombre d'utilisateurs. Un nombre croissant de clients demandent conseil à des experts à distance par vidéoconférence pour un prêt hypothécaire ou un investissement, par exemple.

Au cours des six premiers mois de 2021, 15 % de clients en plus gèrent activement leurs opérations bancaires en ligne. Dans l'app ceci représente une augmentation de 9 %. L'application est consultée plus de 1,5 million de fois par jour et enregistre près de 300 millions de sessions de visiteurs au premier semestre. Il s'agit d'une augmentation de 38 % par rapport à la même période l'année dernière.

ING propose plusieurs nouvelles options dans l'app, dont le principe de base est de simplifier les opérations bancaires :

- Fonction chat : près de 360 000 clients peuvent aujourd'hui poser des questions via le chat. Ce sont surtout les jeunes qui l'utilisent. Ce chiffre augmentera dans les mois à venir.

- Identification automatique : les clients qui appellent le service clientèle par le biais de l'app sont immédiatement reconnus, cela permet au collaborateur de les aider d'une façon plus personnelle, plus rapide et plus efficace.
- OneView : ce gestionnaire d'abonnement intelligent permet aux clients d'économiser en moyenne 400 euros par an. En trois mois à peine, le service compte déjà près de 25 000 utilisateurs.
- Payconiq : permet de payer ou de rembourser quelqu'un immédiatement, à distance, par contact téléphonique, WhatsApp ou QR code.
- ING+ deals : le nombre de partenaires du programme de cashback d'ING est constamment étendu avec entre autres la chaîne de supermarchés Delhaize, la marque de vêtements belge Xandres et la start-up belge d'e-commerce BelConso. Les clients qui s'inscrivent reçoivent en moyenne 25 euros de remboursement sur leur compte. Plus de 280 000 clients utilisent déjà ce service.

De nouveaux services viendront s'ajouter au cours des six mois à venir afin que les clients puissent gérer leurs opérations bancaires aussi facilement que possible. Par exemple, ils pourront bloquer des cartes de débit ou de crédit directement dans l'app, demander des documents tels que des tableaux d'amortissement ou encore le statut d'un prêt hypothécaire. Une nouvelle solution digitale pour les investissements est également en cours de développement.

« Nous continuons d'investir dans la digitalisation pour pouvoir répondre plus rapidement aux besoins des clients, qui évoluent constamment. Nous avons travaillé dur au cours des six derniers mois pour doter notre app de nouvelles fonctions et cela a porté ses fruits. Nous sommes heureux de constater que nos clients attribuent d'excellentes notes à l'app, à savoir 4,1 pour iOS et 4,5 pour Android, les meilleures notes que nous ayons jamais obtenues. Nous y sommes parvenus grâce à l'intégration continue des retours de nos clients et au dévouement impressionnant de nos équipes. J'ai hâte d'accueillir tous nos clients Private Banking et Business dans l'app en fin d'année », déclare Peter Adams, CEO d'ING Belgique.

Doublement du nombre de paiements sans contact juste avant le lancement d'Apple Pay

Le nombre de paiements sans contact a considérablement augmenté depuis le début de la pandémie et cette tendance se poursuit. Pas moins de 63 millions de paiements sans contact ont été effectués avec Bancontact au cours du premier semestre de l'année. Ce chiffre représente plus du double de celui de la même période l'année dernière. Avec le lancement d'Apple Pay en début de semaine, ING s'attend à ce que le nombre de paiements sans contact augmente encore plus.

ING Belgique lance un nouveau mode de travail « hybride » à la veille de son 150^e anniversaire

En mars, ING Belgique et la majorité de ses partenaires sociaux ont signé de nouvelles conventions collectives de travail (CCT) qui constituent la base de la future façon de travailler. À partir de septembre, la banque introduira³ une nouvelle façon de travailler hybride pour ses collaborateurs. Dès lors, ceux-ci travailleront en moyenne 50 % du temps à domicile et 50 % au bureau. En même temps, ING opte résolument pour la mobilité combinée avec ces CCT : les employés seront indemnisés financièrement s'ils combinent différents moyens de transport lors de leurs déplacements domicile-travail. Un avantage non négligeable au vu des projets de la Région de Bruxelles-Capitale visant à interdire la circulation des véhicules à carburant fossile d'ici 2035.

« La conclusion de ces CCT au cours du premier semestre constitue un moment important qui reflète la volonté d'ING d'être un employeur responsable et moderne. Ces accords prévoient également la formation continue et le perfectionnement des compétences afin que les collaborateurs puissent suivre les évolutions digitales rapides de la société », explique M. Adams.

Les six prochains mois seront également marqués par le 150^e anniversaire de la banque, le 13 novembre. L'organisation de l'anniversaire est en cours.

« Il est impressionnant de voir les évolutions qu'a connues cette banque : de La Banque de Bruxelles fondée en 1871 à ING Belgique aujourd'hui. Cette banque a toujours assumé une grande responsabilité sociale et est

³ Sous réserve de l'évolution de la propagation du coronavirus

ancrée dans notre économie belge. Nous en sommes très fiers. En 150 ans d'histoire, une chose n'a pas changé : nous permettons à nos clients de réaliser leurs projets et leurs rêves et nous soutenons les entrepreneurs dans la création de leur entreprise, quelle que soit sa taille. Tant au niveau national qu'international. C'est notre mission pour aujourd'hui comme pour demain », conclut Peter Adams.

Informations complémentaires

Joëlle Neeb et Safia Yachou - porte-paroles ING Belgique

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be