

Halfjaarresultaten ING België: verdrievoudiging risicokosten door COVID-19-crisis resulteert in bescheiden winst

Maatregelen in het kader van de gezondheids crisis leiden tot bijna drie keer meer contactloze betalingen, 20% meer appbezoeken en tot 12.000 klantenoproepen per dag

Donderdag 6 augustus 2020 – Brussel – In de eerste helft van dit jaar boekte ING België ondanks een verdrievoudiging van de risicokosten een resultaat voor belastingen van € 26 miljoen (€ 69 miljoen exclusief een éénmalige afschrijving van € 43 miljoen). De bank legde € 338 miljoen extra voorzieningen aan voor bedrijven die in deze coronacrisis moeilijkheden ondervinden om hun leningen terug te betalen. Voorts wogen de extra kosten rond witwaspreventie (Know Your Customer), de verhoogde bankheffingen en de lagere inkomsten uit spaargelden en zichtrekeningen vanwege een blijvend lage-renteklimaat op de resultaten. ING België hielp in het kader van de crisismaatregelen enkele tienduizenden gezinnen en bedrijven voor een onderliggend kredietvolume van meer dan € 6 miljard. Tijdens het eerste halfjaar werden € 7 miljard nieuwe leningen verschaft, waardoor de kredietportefeuille steeg met € 1,5 miljard. De bank noteert ook een uitzonderlijke stijging van € 6,1 miljard extra betaal- en spaartegoeden, omdat klanten door de crisis meer sparen en minder uitgeven. Ook blijven de kapitaalratio en liquiditeitsbuffers ruim boven de wettelijke vereisten. Een bijkomend effect van de crisis is de digitalisering die een boost heeft gekregen. Zo gebruikten klanten bijna 235 miljoen keer de app, 20% meer tegenover dezelfde periode vorig jaar. Ze betaalden 29 miljoen keer contactloos, bijna een verdrievoudiging. ING België verwerkte ook meer dan 1,3 miljoen klantenoproepen of gemiddeld 12.000 per dag (+7%).

De eerste zes maanden van 2020 waren voor ING België ongezien en historisch door de uitbraak van het coronavirus. De pandemie heeft een grote impact gehad op de werkgelegenheid en de financiële situatie van heel wat mensen. Velen zijn bezorgd over het aflossen van hun hypotheek, lening of kredietkaartschuld.

ING België heeft er tijdens de eerste jaarhelft van 2020 dan ook alles aan gedaan om haar ruim **3 miljoen klanten** door deze moeilijke tijden te helpen. Samen met de andere Belgische banken heeft ING België het akkoord met de federale regering mee onderhandeld om betalingsuitstel toe te staan voor gezinnen en bedrijven tot het einde van dit jaar, mits ze aan bepaalde voorwaarden voldoen. Zo hielp de bank tussen begin april en eind juni gezinnen en ondernemers door **uitstel van betaling** te verlenen voor tienduizenden leningen met een **totaal uitstaand bedrag van meer dan € 6 miljard**.

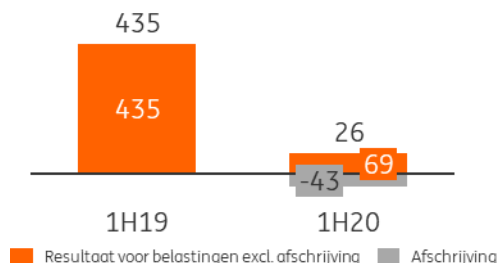
“Door de crisis is het nog belangrijker geworden om klanten te ondersteunen bij het beheren van hun bankzaken zodat ze de controle over hun financiën houden. Dat vormt de sleutel tot een duurzaam economisch herstel. We hebben per kredietdomein vrij snel verschillende taskforces opgericht om ons zo een globaal en beter beeld te kunnen vormen van de financiële impact. We hebben intern voldoende capaciteit om al de huidige en toekomstige aanvragen tijdig te kunnen verwerken. Zo hadden we alleen al voor het hypothecaire gedeelte honderd ING-medewerkers extra ingezet om al deze aanvragen te behandelen”, zegt Erik Van Den Eynden, CEO van ING België.

Ondanks een ongezien eerste halfjaar is de bank steeds volledig operationeel gebleven. De investeringen van de voorbije jaren in het “agile” werken, thuiswerk en digitalisering hebben hun vruchten afgeworpen. Zo was ING België klaar om klanten vanop afstand door de coronacrisis te helpen en was ze de eerste bank in ons land om haar ruim 7.500 medewerkers in 48 uur tijd op thuiswerk te zetten.

€ 69 miljoen winst voor belastingen (exclusief afschrijving) ondanks verdrievoudiging risicokosten

De coronacrisis heeft echter ook de financiële resultaten van de bank beïnvloed. Zo rapporteerde ING België in de eerste helft van 2020 een resultaat voor belastingen van € 26 miljoen, of € 69 miljoen exclusief een afschrijving van € 43 miljoen. In dezelfde periode vorig jaar was dat bedrag € 435 miljoen.

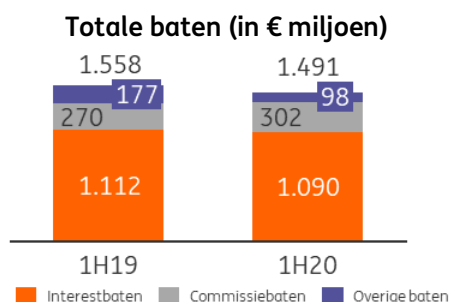
Resultaat voor belastingen (in € miljoen)



“Deze forse daling komt door de hogere risicokosten die voortkomen uit de economische context van vandaag waardoor bedrijven moeilijkheden ondervinden om hun financiële verplichtingen na te komen. Als een van de belangrijkste spelers in het Belgische bedrijfensegment staan we onze ondernemers bij in deze zware omstandigheden en hebben we bijkomende voorzieningen aangelegd. Daarnaast spelen de lagere inkomsten uit spaargelden en zichtrekeningen vanwege het lagerenteklimaat en de extra kosten voor ‘Know Your Customer’ ook een rol. Dat is het programma waarmee de bank volop inzet op correcte klanteninformatie en witwaspreventie”, zegt Hans De Munck, CFO van ING België.

Totale inkomsten daalden, commercieel resultaat steeg licht

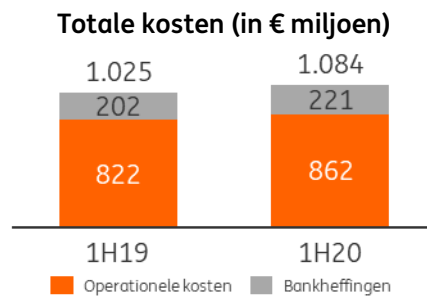
De rente- en commissiebatens tezamen stijgen toch nog licht tegenover dezelfde periode vorig jaar, waardoor het commerciële resultaat van de bank hoger is. Dat komt door de hogere rente-inkomsten uit hypotheek en hogere commissiebatens uit beleggingsproducten, die de lagere interestinkomsten uit spaar- en zichtrekeningen door de lage rente meer dan compenseren. De overige batens tonen echter een daling, voornamelijk als gevolg van de treasury-activiteiten, waar de marktvolatiliteit de inkomsten negatief heeft beïnvloed. Hierdoor daalden de totale batens met € 68 miljoen ten opzichte van de eerste helft van 2019 (ruim 4% minder dan in dezelfde periode in 2019).



KYC en bankheffingen beïnvloeden totale kosten

De onderliggende kosten¹ zijn onder controle en liggen in lijn met vorig jaar. In vergelijking met de eerste helft van 2019 zijn de bankheffingen en de kosten voor ‘Know Your Customer’ dan weer wel gestegen. Hierdoor eindigden de totale kosten op € 1.084 miljoen, wat 5,8% hoger is in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar (4,9% wanneer we de bankheffingen buiten beschouwing laten).

¹ De gepresenteerde kosten zijn exclusief de afschrijving van € 43 miljoen, inclusief is het totaal van de kosten € 1.126 miljoen.

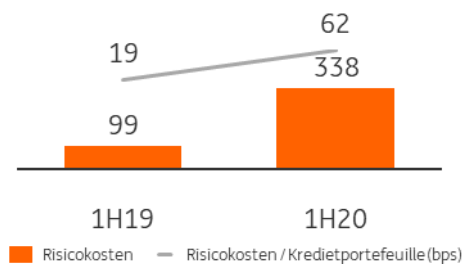


Risicokosten zijn verdrievoudigd door corona-impact op bedrijven

In de eerste helft van 2020 bedroegen de risicokosten € 338 miljoen (wat zich vertaalt in 62 basispunten afgezet tegen de gemiddelde kredietverlening), tegenover € 99 miljoen in de eerste helft van 2019. De stijging is voornamelijk zichtbaar bij familiebedrijven en multinationals. Als gevolg van de huidige en uitzonderlijke omstandigheden liggen de risicokosten dan ook boven het lange-termijngemiddelde.

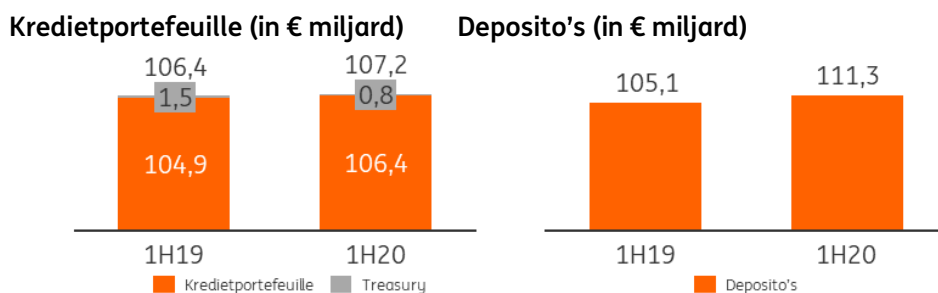
“ING België heeft vandaag meer dan € 50 miljard kredieten aan bedrijven en ondernemers uitstaan. Het wordt nu duidelijk dat sommigen door de impact van de crisis het moeilijk hebben om hun schulden en leningen terug te betalen. Wanneer zij het moeilijk krijgen, dan zien we dat ook terug in de financiële resultaten. Dat verklaart waarom de risicokosten met € 239 miljoen zijn gestegen. Toch vangen we deze hoge kredietkosten op, dankzij sterke onderliggende commerciële inkomsten en een aanhoudende kostendiscipline. Hierdoor kunnen we dit uitzonderlijke semester met een positief bedrijfsresultaat afsluiten”, aldus De Munck.

Risicokosten (in € miljoen)



€ 7 miljard aan nieuwe leningen verstrekt en € 6 miljard meer spaargeld toevertrouwd

ING kende in de eerste jaarhelft € 7 miljard nieuwe leningen toe. Hierdoor steeg de **kredietportefeuille**² (exclusief treasury-activiteiten) met € 1,5 miljard tot € 107,2 miljard (+1,4% op jaarbasis). De groei is voornamelijk zichtbaar bij de hypotheekportefeuille en bij de kredietverlening aan grootzakelijke klanten. De totale **klantendeposito's** bedroegen eind juni € 111,3 miljard, wat neerkomt op een **groei van € 6,2 miljard** tegenover dezelfde periode vorig jaar. Deze uitzonderlijke groei komt omdat klanten zich door de coronacrisis anders zijn gaan gedragen: ze sparen meer en geven minder uit.



² Uitzonderd volatiele deel van kredietfaciliteiten.

Bijna drie keer meer contactloze betalingen en 20% meer bezoeken op de app

Het afgelopen halfjaar is de manier waarop klanten bankieren drastisch veranderd, net als hun betaalgedrag. Zo noteerde ING in de eerste zes maanden maar liefst **29 miljoen contactloze betalingen**. In dezelfde periode vorig jaar waren er dat nog maar 11,5 miljoen, dat is bijna een verdrievoudiging. Deze contactloze betalingen maken een kwart (25,5%) uit van alle betalingen die met de kaart gebeuren, goed voor een gemiddeld bedrag van € 18 tegenover € 12 vorig jaar.

Het ambitieuze plan dat de bank vier jaar geleden introduceerde om in te spelen op de toenemende digitalisering heeft door de COVID-19-crisis een boost gekregen. Klanten gebruikten meer en meer de digitale kanalen of ontdekten bankieren op afstand zelfs voor de eerste keer. Zo noteerde ING in de eerste helft van dit jaar **bijna 235 miljoen bezoekerssessies op de app**. Dat is **20%** meer dan in dezelfde periode vorig jaar (194 miljoen app-bezoeken).

Intussen **beheren 1,7 miljoen klanten** – dat is dus meer dan de helft van alle ING-klanten in België – hun **bankzaken online of via de app**. Bovendien gebruiken meer klanten de app dan dat ze online bankieren. Aan het einde van de eerste jaarhelft van 2020 beheerden 1,3 miljoen klanten hun bankzaken via de app, terwijl ruim 850.000 klanten dat online deden.

In de context van de versnelde digitale adoptie nodigde ING België eind mei haar klanten uit om de nieuwe ING Banking-app te downloaden die vorig jaar in december werd gelanceerd. Eind juni was de nieuwe app 220.000 keer gedownload. Voor de ruim 850.000 klanten die online bankieren, was er ook het nieuwe ING Home'Bank platform dat overzichtelijker en gebruiksvriendelijker is. De 24.000 professionele klanten ontvingen eveneens een uitnodiging om dit platform te ontdekken.

“Dit najaar zullen alle Belgische ING-klanten de nieuwe ING Banking-app en het nieuwe Home'Bank-platform kunnen gebruiken. Dat betekent dat we 11 miljoen klanten in België en Nederland vanop hetzelfde platform bedienen. Op dat moment kunnen we nog sneller onze digitale kanalen met praktische en innovatieve toepassingen uitbouwen en internationaal delen met andere landen. Zo zullen binnenkort ook klanten in Duitsland en Luxemburg de nieuwe login-pagina van de app en Home'Bank kunnen gebruiken. Daarnaast plukken we achter de schermen de vruchten van dit gedeelde platform. De systemen voor fraudepreventie zijn dezelfde voor België en onze noorderburen. En ook de klantendatabases van de verschillende landen bevinden zich nu op één en dezelfde locatie. Die database kan ING dus voortaan op een eenduidige manier gebruiken voor alles wat te maken heeft met GDPR en KYC”, zegt Erik Van Den Eynden.

De bank lanceert dit najaar deze functionaliteiten:

- **Digitale autoverzekering:** een autoverzekering aanvragen gaat nog sneller nu de bank het nieuwe verkoopproces naar het gedeelde platform voor verzekeringen heeft overgebracht. Door het proces om een nieuwe verzekering aan te gaan te automatiseren, is de klant niet alleen sneller verzekerd, maar hebben onze medewerkers ook tijd voor taken met meer toegevoegde waarde en kan de bank de kosten voor verdere ontwikkelingen drukken.
- **Eerste digitale abonnementenmanager:** deze brengt al je lopende en slapende abonnementen in kaart. Abonnementen die je bijvoorbeeld niet meer wil, kan de bank gratis voor je laten stopzetten en de toepassing neemt alle administratie voor haar rekening. Het gaat om een primeur, want ING is de eerste bank in België die deze dienst zal aanbieden. De bank sloot hiervoor een contract met Minna Technologies, een fintech uit Zweden. ING verwacht met de abonnementenmanager tegen begin 2024 ruim 15 miljoen euro voor haar klanten te kunnen uitsparen.
- **'Kijk Vooruit'** functionaliteit: een populaire module in Nederland die klanten toelaat om inzicht te krijgen in toekomstige inkomsten en uitgaven.

Gemiddeld tot 12.000 klantenoproepen per dag

ING België zet haar transformatie naar een digitale bank voort om zo nog meer persoonlijk advies op maat te kunnen geven aan de klant, hetzij vanop afstand (telefonisch of via mail), hetzij in de kantoren of Client Houses. De klantendienst (Customer Loyalty Teams), kreeg in het eerste semester maar liefst **meer dan 1,3 miljoen oproepen** binnen, een **stijging van 7%** tegenover dezelfde periode vorig jaar. Dat zijn er gemiddeld

230.000 per maand of tot 12.000 oproepen per dag. De medewerkers beantwoorden die gemiddeld binnen de 90 seconden.

Om verder op de stijgende digitale trend in te spelen, werkt de bank aan toepassingen die de medewerkers ondersteunen in hun dienstverlening aan de klant. Dit najaar lanceert ING België een toepassing in de app die ervoor zorgt dat de klantendienstmedewerker dankzij **automatische authenticatie** van de oproep onmiddellijk weet welke klant hij of zij aan de lijn heeft. Zo wint de klant kostbare tijd, omdat die zich niet meer hoeft te identificeren aan het begin van het gesprek. Voor het einde van het jaar zullen klanten vanuit de app ook kunnen chatten met hun bank.

Conclusie

“Het voorbije halfjaar is maar weer gebleken hoe mensen en bedrijven flexibel moeten zijn en zich aan veranderingen moeten aanpassen. De economische onzekerheid blijft en de impact van de coronacrisis zal nog geruime tijd voelbaar blijven. Banken zoals ING spelen daarbij een bijzonder belangrijke rol om te zorgen dat het financiële systeem betrouwbaar en veilig blijft en aan alle regelgeving voldoet. Onze rol als poortwachter van het financiële systeem is nu belangrijker dan ooit, ook in de komende maanden. Ondanks het feit dat de coronacrisis ook de bank niet heeft gespaard, blijven we gezond, solide en hoopvol voor de toekomst”, besluit Erik Van Den Eynden.

Bijkomende informatie

Press Office ING België

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be