

## HALFJAARRESULTATEN ING BELGIË 2019<sup>1</sup>

Met het initiatief van de 'Start to app' week zette ING België tijdens de eerste jaarhelft verder in op de **ontwikkeling van een inclusieve digitale samenleving**. Die inspanningen wierpen hun vruchten af. Het aantal **nieuwe actieve mobiele gebruikers nam** tijdens de eerste jaarhelft **verder toe met 10%** nadat aan het einde van 2018 reeds een record van meer dan 1 miljoen gehaald werd.

Ook werden er verdere stappen ondernomen in de **transformatie van ING naar één geïntegreerde bank in België en Nederland**. Met 11 miljoen klanten in beide landen die vanop hetzelfde platform worden bediend, wordt ING één van de grootste bankplatforms in de Benelux.

Wat betreft de financiële resultaten haalde ING België een **sterk resultaat voor belastingen van € 435 miljoen wat 14,4% hoger is** in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. Ook tijdens de eerste jaarhelft van 2019 vormden de toegenomen kredietvolumes een belangrijk tegenwicht tegen de aanhoudende druk van het lagerenteklimaat op het resultaat voor belastingen.

### Financiële update

- In de eerste helft van 2019 bedraagt het **resultaat voor belastingen € 435 miljoen**, een **toename** van € 55 miljoen of **14,4%** ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.
- Ondanks de verslechtering van het lagerenteklimaat zijn de **netto rentebaten € 65 miljoen hoger** uitgevallen dan in de eerste helft van 2018. De duurzame groei van de kredietportefeuille tegen hogere marges compenseert voor de lagere rentebaten bij spaartegoeden en zichtrekeningen.
- De **bedrijfslasten liggen 2,7% lager** dan in dezelfde periode vorig jaar, vooral als gevolg van lagere personeelskosten.
- De **deposito's** bereiken een totaal volume van **€ 105,1 miljard, een toename van 3,0%** of € 3,1 miljard in vergelijking met de eerste helft van 2018.
- Het volume van de **kredietverlening<sup>2</sup>** bedraagt **€ 106,4 miljard, wat een stijging van 4,6%** of € 4,6 miljard betekent ten opzichte van de eerste helft van 2018, al wordt in de eerste helft van 2019 een lager groeitempo opgetekend dan in 2018.
- De **risicokosten zijn met € 32 miljoen toegenomen** ten opzichte van het lage niveau van de eerste helft van 2018 en neigen naar hun langetermijngemiddelde. De kapitaalratio's en liquiditeitsbuffers liggen ruim boven de voorgeschreven minima.

### Commerciële update<sup>3</sup>

- Nettotoename van 24.000 ING Lion Accounts of +2,18%
- Nettovermindering van 13.000 actieve klanten<sup>4</sup> of -0,88%
- Nettovermindering van 6.500 primaire klanten<sup>5</sup> of -0,46%
- Nettotoename van 108.000 nieuwe actieve mobiele gebruikers of +10,06%

<sup>1</sup> ING België omvat de ING-entiteiten met bank- en leasingactiviteiten in België en Luxemburg, exclusief hun buitenlandse vestigingen

<sup>2</sup> Uitzonderd volatiele deel van kredietfaciliteiten

<sup>3</sup> Evolutie tijdens de eerste helft van 2019

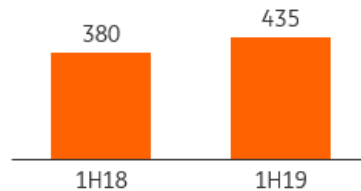
<sup>4</sup> Een actieve klant heeft een ING-zichtrekening waarop regelmatig geld wordt gestort, zoals een loon

<sup>5</sup> Een primaire klant heeft een ING-zichtrekening waarop regelmatig geld wordt gestort, zoals een loon, en minstens één bijkomend product

## Financiële update

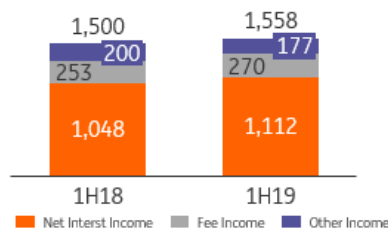
Voor de eerste helft van 2019 rapporteert ING<sup>6</sup> een sterk **resultaat voor belastingen** van **€ 435 miljoen**, een toename van 14,4% in vergelijking met dezelfde periode van 2018. De groei is voornamelijk toe te schrijven aan lagere personeelskosten en hogere opbrengsten uit kredietverlening. Dit jaar-op-jaar resultaat wordt ook positief beïnvloed door eenmalige inkomsten in de treasury-activiteit. De risicokosten lagen daarentegen € 32 miljoen hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. De eerste jaarhelft van 2018 trok overigens voordeel van de vrijval van een voorziening voor gerechtskosten in Luxemburg.

Result before tax (in € million)



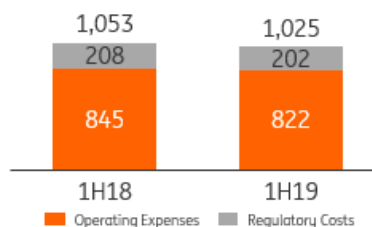
In vergelijking met de eerste jaarhelft van 2018 stegen de **opbrengsten** met € 58 miljoen, door duurzame groei aan betere marges van de kredieten. De stijging van de baten is behaald, ondanks lagere rentebaten bij spaartegoeden en zichtrekeningen ten gevolge van de verslechtering van het lagerenteklimaat en compenseert voor lagere inkomsten bij Financial Markets als gevolg van het verplaatsen van een deel van de trading activiteiten naar het Verenigd Koninkrijk.

Total Income (in € million)



De onderliggende **lasten** bedroegen € 1.025 miljoen, wat 2,7% minder is dan in dezelfde periode vorig jaar, toen de vrijval van een voorziening voor gerechtskosten werd opgetekend. Deze daling weerspiegelt vooral de lagere personeelskosten en lagere regelgevingskosten.

Total Expenses (in € million)

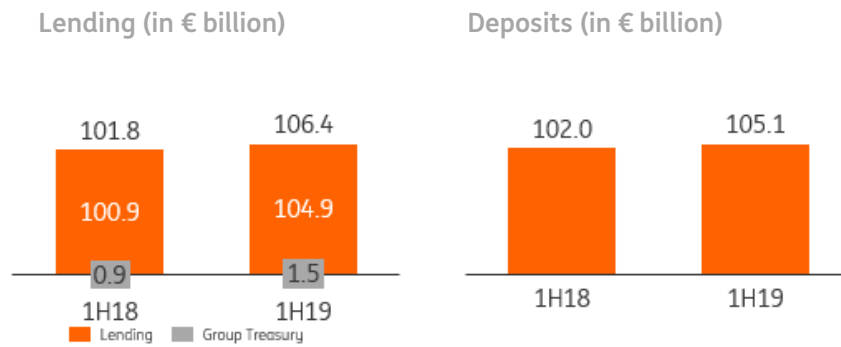


De kredietportefeuille<sup>7</sup> sloot af op € 106,4 miljard. Dit is een groei op jaarbasis van € 4,6 miljard, inclusief € 0,6 miljard groei met betrekking tot treasury-activiteiten. Zonder de treasury-activiteiten steeg de kredietverlening met € 4,0 miljard, wat overeenstemt met een toename van 4,0% jaar op jaar, voornamelijk

<sup>6</sup> Vanaf het eerste kwartaal van 2019 worden de financiën van de Nordics locaties (die vanuit Brussel beheerd worden) overgeheveld van Wholesale Banking Rest of World naar België. De historische gegevens werden aangepast

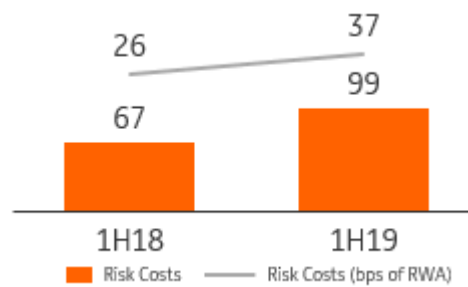
<sup>7</sup> Uitgezonderd volatiele deel van kredietfaciliteiten

gedreven door hypothecaire leningen en business lending. Eind juni bedroegen de deposito's van klanten € 105,1 miljard. Dit bedrag omvat de jaar-op-jaar nettogroei van € 3,1 miljard, vooral bij de zichtrekeningen.



In de eerste helft van 2019 bedroegen de risicokosten € 99 miljoen, wat vertaald wordt in 37 basispunten van gemiddelde risico-gewogen activa. Dit vertegenwoordigt een groei van € 32 miljoen in vergelijking met dezelfde periode van vorig jaar, vooral zichtbaar in business lending.

**Total Risk Costs (in € million)**



## Commerciële update

### Digitale inclusie voor financiële autonomie

Het **aantal nieuwe actieve mobiele gebruikers nam tijdens de eerste jaarhelft verder toe met 10,06%** nadat aan het einde van 2018 reeds een record van meer dan 1 miljoen gehaald werd. Aan het einde van de eerste jaarhelft beheren **1.179.000 klanten** hun bankzaken via de ING Smart Banking app.

ING België gelooft dat digitaal bankieren bankzaken makkelijker maakt en zette dan ook verder in op de ontwikkeling van een inclusieve digitale samenleving. Het helpt mensen om meer inzicht te krijgen in hun geldzaken, waardoor ze betere financiële keuzes kunnen maken en ze langer financieel zelfstandig kunnen zijn.

ING merkt dat er bij sommige klanten nog drempels bestaan om de omslag naar digitaal bankieren te maken. Onder meer met het initiatief van de **'Start to app' week** probeert ING de drempels weg te nemen en klanten wegwijs te maken op het gebied van digitaal bankieren. In maart en juni organiseerde ING niet minder dan 200 digitale ateliers verspreid over België en bereikte daarmee meer dan 7.000 klanten. Klanten kunnen ook de hulp inroepen van de 'customer coaches' in één van de zes Client Houses en 640 kantoren. De coaches verwelkomen de klanten en begeleiden hen in het gebruik van de digitale kanalen. Zij leggen ook uit welke bankzaken per telefoon via de klantendienst kunnen worden afgehandeld en verwijzen de klant door naar een bankmedewerker in het geval van complexere vragen waarbij de expertise van de bankier meerwaarde biedt.

Daarnaast richtte ING een **fonds voor 'Digitale inclusie' op** dat wordt beheerd door de Koning Boudewijnstichting. Daarbij schenkt ING verspreid over twee jaar € 600.000 aan projecten die de digitale inclusie bevorderen in Vlaanderen, Brussel en Wallonië. Het ING Fonds heeft als doel de digitale inclusie te versterken door mensen te helpen om hun digitale vaardigheden te ontwikkelen en erop toe te zien dat digitale producten en diensten voor iedereen toegankelijk zijn.

Die inspanningen werpen hun vruchten af. Eind juni 2019 bankiert meer dan de helft van de primaire klanten in de leeftijdscategorie 66+ digitaal<sup>8</sup>. Dit cijfer is op slechts twee jaar tijd van 36% naar 52% gestegen. In de leeftijdscategorie 56 tot 65 jaar, bankiert zelfs 72% digitaal. Dat is een stijging met 12% op twee jaar tijd. Van de primaire rekeninghouders tussen 18 en 25 jaar bankiert intussen 96% digitaal. Wat nog interessanter is, is dat wanneer gekeken wordt naar de mobiele adoptie<sup>9</sup> van de primaire klanten ouder dan 66 jaar, dat daar een stijging is van 9% naar 21% op twee jaar tijd. Indien deze groei zich verderzet, kan dit betekenen dat deze groep klanten na 2022 bijna volledig mobiel bankiert.

Ook de nieuwe commerciële campagne zet in op digitale adoptie. Het aantal ING Lion Accounts (online zichtrekeningen) steeg dusver met 2,18% tot een totaal van 1.120.500. Met de Record Bank migratie achter de rug, werd een bescheiden daling van het aantal actieve en primaire klanten genoteerd, respectievelijk met 0,88% (met een totaal van 2.903.500) en 0,46% (met een totaal van 1.415.000).

## Unite be+nL

### Digitale oplossingen sneller tot bij de klant dankzij een efficiënter business model

Omdat de wereld sneller digitaal wordt dan eender wie voor mogelijk had gehouden, wil ING digitale oplossingen sneller bij de klanten krijgen. Zowel het gedrag van de klanten als hun verwachtingen zijn veranderd. Daarom is ING de uitdaging aangegaan om één geïntegreerde bank te bouwen in België en Nederland.

Met 11 miljoen klanten in België en Nederland (en op langere termijn ook de klanten in andere ING-landen) die vanop hetzelfde platform worden bediend, wordt ING één van de grootste bankplatforms in de Benelux.

<sup>8</sup> Met digitaal bankieren wordt online bankieren (Home'Bank of Business'Bank) en mobiel bankieren (Smart Banking app) bedoeld

<sup>9</sup> Met mobiele adoptie wordt bankieren met de Smart Banking app bedoeld

Door het schaalvoordeel dat ING hiermee creëert, kan de bank sneller innovaties ontwikkelen voor de klanten. **Het zal minder tijd nemen om een product of toepassing te ontwikkelen omdat een innovatie in het ene land meteen ook kan worden overgenomen door de andere landen die zich op het platform bevinden.** Voor de **nieuwe ING Banking app, die in het najaar stapsgewijs gelanceerd wordt** in België, heeft ING Duitsland bijvoorbeeld de betaalmodule ontwikkeld, ING Nederland het productoverzicht en ING België de adresboekmodule om begunstigden te kunnen beheren.

**Op die manier evolueert ING naar een digitaal platform dat verrijkt wordt met aanvullende diensten** waar klanten naar op zoek zijn, zoals bijvoorbeeld de ING+ deals. Sinds november 2018 kunnen klanten met de **ING+ deals** geld terugkrijgen op hun (dagelijkse) aankopen. ING sloot intussen met 35 grote merken exclusieve deals. Klanten betalen het volledige bedrag via hun rekening, bankkaart of kredietkaart van ING. De kortingen worden automatisch berekend en doorgaans de maand na de aankoop teruggestort. **In de eerste helft van 2019, registreerden meer dan 65.000 klanten zich (85.000 sinds de start).** Sinds de lancering werden er ongeveer 20.000 transacties geregistreerd.

Ook vandaag blijft ING werken aan verbeteringen in de huidige **ING Smart Banking app**. Zo kunnen klanten nu makkelijk in de app een kredietkaart vervangen, de limieten van kredietkaarten wijzigen, mandatarissen verwijderen en toevoegen en begunstigden beheren. ING is in België bovendien de eerste bank die haar klanten toelaat om een virtuele assistent, de [Google Assistent](#), vragen te stellen over hun bankzaken via spraakbesturing in het Nederlands of Frans. Voor ING is het een eerste stap in het ontwikkelen van meer toepassingen voor de Google Assistent.

### Agile manier van werken

Ook de **agile manier van werken** in de verschillende ING-landen ondersteunt deze digitale transformatie. Het zorgt ervoor dat, over de landsgrenzen heen, op een veel efficiëntere manier en als één organisatie wordt samengewerkt. Dat alle IT-medewerkers nu in beide landen dezelfde manier van werken, dezelfde functies en dezelfde taken hebben, vormt de basis voor de komende migratie van de ING-klanten naar één geïntegreerd bankplatform.

Deze manier van werken zorgt er bovendien ook voor dat de feedback van de klanten sneller geïmplementeerd wordt in nieuwe en bestaande producten en diensten. **Zo wordt de nieuwe ING Banking app ontwikkeld in cocreatie met de klanten.** Dat betekent concreet dat een beperkt aantal klanten wordt uitgenodigd in de aanloop naar de lancering om de nieuwe digitale kanalen te ontdekken. In deze fase beschikken die nog niet over alle functionaliteiten. De feedback van de klanten wordt enerzijds gebruikt om de volgorde te bepalen waarin bepaalde functionaliteiten worden ontwikkeld en anderzijds om de kwaliteit van de reeds beschikbare producten, kanalen en diensten en de gebruikservaring te verbeteren.

### Medewerkers

Dat ING op deze manier bouwt aan een meer efficiënt business model brengt met zich mee dat het aantal medewerkers, in het kader van het sociaal plan dat werd aangekondigd in oktober 2016, verder afneemt. Via een collectieve arbeidsovereenkomst (cao) werden vertrekmaatregelen doorgevoerd om medewerkers die het bedrijf verlaten te begeleiden.

148 werknemers verlieten de bank via de maatregel voor vervroegd vertrek (55+) tijdens de eerste jaarhelft van 2019 (920 sinds oktober 2016), en nog eens 120 hebben deze regeling aangevraagd maar hebben de organisatie nog niet verlaten. Werknemers die de bank via de maatregelen voor vervroegd vertrek hebben verlaten, worden aangemoedigd om actief te blijven. 24% van hen vroegen en kregen de toelating van ING om een nieuwe activiteit te starten. 13 medewerkers verlieten tijdens de eerste jaarhelft van 2019 de bank om met de steun van ING hun eigen zaak te starten (86 sinds oktober 2016). 3 werknemers kregen tijdens de eerste jaarhelft van 2019 vrijwillig of erkend vertrek (426 sinds oktober 2016).

ING beperkte het aantal ontslagen tot 47 tijdens de eerste jaarhelft van 2019 (439 sinds oktober 2016). Sinds oktober 2016 hebben in het totaal 1.871 werknemers de organisatie verlaten in het kader van de cao-maatregelen.

Daarnaast wierf ING 409 nieuwe medewerkers aan en organiseerde bijna 11.000 opleidingsdagen in de eerste helft van 2019.

## Opmerkelijke realisaties

Nadat ING in maart 2018 innoveerde door betalingen in België standaard nog dezelfde dag uit te voeren, biedt ze sinds eind maart 2019 ook [instant betalingen](#) aan. Particuliere klanten maken automatisch en gratis gebruik van deze dienst en hoeven hier niets voor te doen. Bedrijven betalen € 5 (+btw). Deze laatste groep heeft nog steeds de mogelijkheid om gratis betalingen dezelfde dag uit te voeren, indien die vóór 14u30 worden ingevoerd.

Een paar cijfers:

- 7.485.275 instant betalingen werden tussen begin april en eind juni 2019 verwerkt;
- Tijdens de dag komt dat neer op ongeveer 7.000 instant betalingen per uur, 1.755 per kwartier, 117 per minuut of twee instant betalingen per seconde.

Enkele van de opmerkelijkste zakelijke partnerships van ING in de eerste helft van 2019:

- ING adviseerde en begeleidde [Aedifica](#) bij het sluiten van een recorddeal: 92 verpleeghuizen voor £ 450 miljoen in het Verenigd Koninkrijk;
- Het ING Food & Agri team uit de Belgische Kempen heeft, in nauwe samenwerking met de Nederlandse collega's, een grensoverschrijdende financiering toegekend aan **Nukamel**. Hiermee kan het bedrijf de capaciteit in zijn Nederlandse fabriek uitbreiden en krijgt het nieuwe financiële zuurstof;
- ING Real Estate Finance België kende drie groene (en sociale) leningen toe aan **Belgische gereglementeerde vastgoedvennootschappen** (GVV's) voor een totaal bedrag van € 140 miljoen. Deze gelden, toegestaan aan vastgoedvennootschappen actief in studentenverblijven, rusthuizen en de logistieke sector, zullen gebruikt worden om groene gebouwen, zonnepanelen en de reductie van koolstofemissies te financieren;
- ING stapte ook in '[We Are Jane](#)', een fonds van vrouwen en door vrouwen. ING zet met veel trots mee haar schouders onder het unieke investeringsfonds dat verandering wil brengen in de mannelijke investeringswereld.

## Bijkomende informatie:

Press Office ING België

+32 2 547 24 84

[pressoffice@ing.be](mailto:pressoffice@ing.be)

[www.ing.be/over](http://www.ing.be/over)