

Jaarresultaten ING België 2019¹

Meer dan een op de twee klanten bankiert via smartphone of PC

ING België boekt solide resultaat voor belastingen

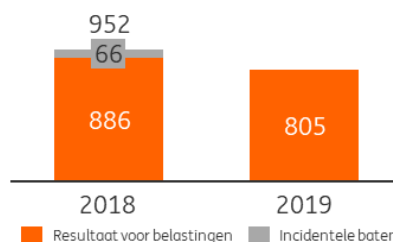
“Ons nieuwe bankmodel begint te werken”, aldus Erik Van Den Eynden, CEO van ING België. “Vandaag bieden we een betere ervaring voor 3,1 miljoen klanten in België. Dat is indrukwekkend als we rekening houden met het feit dat 5.000 van onze 7.500 medewerkers² de afgelopen twee jaar in een nieuwe functie zijn gestart.”

In 2019 nam ING België twee belangrijke stappen in de uitrol van het nieuwe bankmodel. Dankzij de **Assisted Toolkit**, een platform dat de samenwerking tussen de klantendienst en kantoren eenvoudiger maakt, **worden klanten binnen de 90 seconden nadat ze de klantendienst gecontacteerd hebben, geholpen door een ING-medewerker**. Aan het einde van het jaar lanceerde ING België bovendien **de nieuwe kanalen voor online en mobiel bankieren**.

Dankzij de transitie naar een nieuw en efficiënter bankmodel, boekte ING sterke commerciële resultaten. **1,7 miljoen klanten** – of meer dan de helft van alle ING-klanten – **beheren hun bankzaken online of via de app**. Wat betreft de financiële resultaten haalde ING België **een resultaat voor belastingen van € 805 miljoen**, vooral ondersteund door een sterke groei in de rente-inkomsten en een **kostendaling**.

Solide resultaat voor belastingen

Resultaat voor belastingen (€ miljoen)

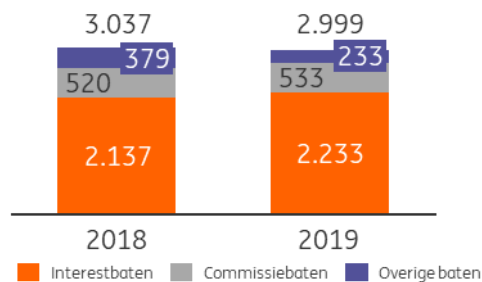


In 2019 heeft ING België een solide **resultaat voor belastingen van € 805 miljoen** geboekt. Dat is een daling van 15,4% ten opzichte van vorig jaar, waarbij 2018 positief beïnvloed werd door een meerwaarde van € 66 miljoen op een op aandelen gebaseerde obligatietransactie. Daarnaast zijn de risicokosten in 2019 € 115 miljoen hoger uitgevallen dan in 2018. Het betreft een beperkt aantal klanten. Het onderliggende resultaat, zonder de incidentele meerwaarde en de hogere risicokosten, is € 35 miljoen hoger dan in 2018.

¹ ING België omvat de ING-entiteiten met bank- en leasingactiviteiten in België en Luxemburg, exclusief hun buitenlandse vestigingen.

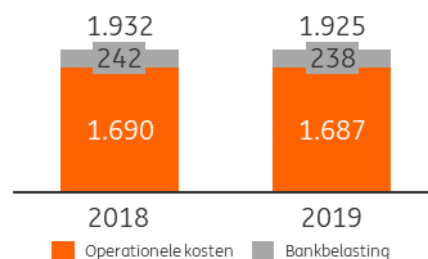
² Cijfer exclusief voltijdse equivalenten (VTE) van ING Luxemburg en exclusief allocatie vanuit ING Groep.

Totale opbrengsten (€ miljoen)



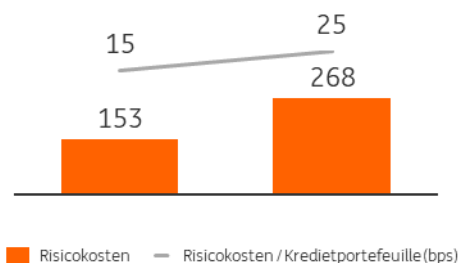
“Het solide onderliggende resultaat komt voornamelijk door hogere rentebaten op de kredietportefeuille”, aldus Hans De Munck, CFO van ING België. “De hogere interestmarges in de kredietportefeuille compenseerden de lagere baten uit spaargelden en zichtrekeningen in de context van het lagerenteklimaat. Daarnaast dragen de hogere provisiebaten bij aan de stijging van het onderliggende resultaat.”

Totale kosten (€ miljoen)



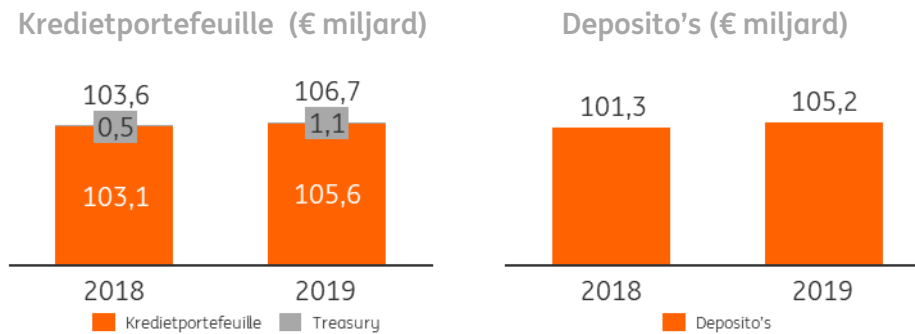
Ook de **kostenzijde** is onder controle. De onderliggende kostenbasis bedraagt € 1.925 miljoen, een daling van € 6 miljoen ten opzichte van vorig jaar. Die daling is voornamelijk te danken aan lagere personeelskosten en wordt weer gedeeltelijk teniet gedaan door extra kosten voor ‘Know Your Customer’, de wettelijke verplichting om over correcte klanteninformatie te beschikken. 2018 werd positief beïnvloed door een vrijval van een voorziening voor gerechtskosten in Luxemburg.

Totale risicokosten (€ miljoen)



Tegelijkertijd ziet de bank de evolutie van een vertraagde wereldeconomie vertaald in de risicokosten die in 2019 € 268 miljoen bedragen. Dat is een sterke toename ten opzichte van 2018 toen ING België nog € 153 miljoen aan risicokosten rapporteerde.

“De toename zien we voornamelijk in de kredietverlening aan bedrijven. De effecten van de macro-economische ontwikkelingen, zoals de brexit, het handelsconflict en de verdere digitalisering waren met name zichtbaar bij een beperkt aantal internationale klanten. Tenslotte moet de toename in de risicokosten gezien worden tegen de achtergrond van een bedrijfskredietportefeuille die de afgelopen tien jaar in omvang is verdubbeld”, zegt De Munck. In verhouding tot de gemiddelde kredietportefeuille bedroegen de risicokosten 25 basispunten, wat hoger is dan de 15 basispunten die vorig jaar werden gerapporteerd, maar wel nog steeds in lijn ligt wanneer naar de langere termijn wordt gekeken.



Ook in het afgelopen jaar is de kredietportefeuille³ weer toegenomen: een groei van € 3,2 miljard, waardoor de portefeuille uitkwam op € 106,7 miljard. De groei werd voornamelijk gedreven door zakelijke kredieten. In diezelfde periode namen de deposito's met € 3,9 miljard toe, waardoor ING België aan het einde van het jaar in totaal € 105,2 miljard beheerde.

ING België lanceert nieuwe kanalen voor mobiel en online bankieren en Assisted Toolkit

Drie pijlers staan aan de basis van het nieuwe business model dat ING België drie jaar geleden introduceerde om te anticiperen op de veranderende verwachtingen van de klant: de nieuwe kanalen voor mobiel en online bankieren, het telefonisch contact via de klantendienst en het persoonlijk advies in de kantoren en Client Houses.

Nieuwe ING Banking app verwelkomt binnenkort de 'Kijk Vooruit' functionaliteit

De wereld digitaliseert snel. Intussen beheren **1,7 miljoen klanten** – en 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 2019 beheren 1,3 miljoen klanten hun bankzaken via de app, terwijl 1 miljoen klanten dat online doen.

Het is in deze context van snel toenemende digitale adoptie dat ING België haar nieuwe kanalen voor mobiel en online bankieren lanceert. Sinds de introductie in december werd de nieuwe ING Banking app 25.000 keer gedownload. Daarnaast werden de eerste 105.000 ING-klanten verwelkomd op het nieuwe ING Home'Bank platform dat overzichtelijker en gebruiksvriendelijker is en over een meer intuïtieve navigatie beschikt.

25 teams van 8 medewerkers in België, Nederland, Duitsland en Spanje ontwikkelden **de nieuwe ING Banking app** die sinds december beschikbaar is voor Belgische klanten in de Apple en Google Play

³ Uitgezonderd volatiele deel van kredietfaciliteiten.

Store. Deze 200 ontwikkelaars in de verschillende landen werken momenteel volop aan de verdere uitbouw van de app met nieuwe functionaliteiten. De app draait bovendien op dezelfde fundamenten als de ING Banking apps in Nederland en Duitsland die reeds verschillende awards wonnen. De ING Banking app in Nederland heeft overigens een score van 4,6/5 in de Apple Store en 4,5/5 in de Google Play Store.

“De lancering van de kanalen voor online en mobiel bankieren is een belangrijke stap vooruit 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. Het schaalvoordeel dat ING hiermee creëert, stelt de bank in staat sneller innovaties te ontwikkelen voor de klanten. Andere landen kunnen een innovatie van het ene land makkelijker overnemen wanneer zij zich op hetzelfde platform zitten”, zegt Van Den Eynden.

Vandaag beschikt de nieuwe ING Banking app in België al over een scanner die door de automatische registratie van de gegevens van een bankkaart klanten toelaat om een nieuw profiel aan te maken of geld over te schrijven. Ook een aantal populaire functionaliteiten van de Nederlandse app staat gepland in België. De ‘Kijk Vooruit’ functionaliteit is bijvoorbeeld een populaire module in Nederland die klanten toelaat om inzicht te verwerven in toekomstige inkomsten en uitgaven, zodat klanten beter kunnen budgetteren.

Klanten werken mee aan ontwikkeling nieuwe ING Banking app

De nieuwe digitale kanalen worden modulair ontwikkeld in samenwerking met de klanten. Zij kunnen via een knop in de app hun feedback delen. Met deze co-creatieve aanpak wil ING ervoor zorgen dat de digitale kanalen inspelen op de behoeften en de verwachtingen van de klanten en zich onderscheiden van de concurrentie.

Sinds de lancering gaven enkele honderden klanten hun mening over de bestaande functionaliteiten en vroegen ze specifieke nieuwe features aan. Op basis van de feedback bepalen de ontwikkelaars de volgorde van de nieuwe functionaliteiten en verbeteren ze de kwaliteit van de reeds beschikbare producten en diensten. Daarnaast vraagt ING feedback over de gebruiksvriendelijkheid.

Eén enkele tool helpt 6.500 medewerkers met klantencontact in België en Nederland

In 2019 investeerde ING ook in de tweede pijler van het nieuwe bankmodel met de introductie van de Assisted Toolkit. Deze nieuwe tool registreert alle interacties tussen ING en de klant, of die nu plaatsvinden via telefoon of via het kantoor. Daarnaast is het een CRM-tool die alle relevante klanteninformatie toont. Dat maakt de samenwerking tussen de verschillende teams die deel uitmaken van de klantendienst en de kantoren eenvoudiger, waardoor klanten sneller en persoonlijker bediend worden. De tool zorgt er ook voor dat de klantenprocessen in België en Nederland beter gealigneerd zijn, wat dan weer bijdraagt tot een betere samenwerking over de grenzen heen. Vandaag beantwoorden de klantendienstmedewerkers van ING België dagelijks gemiddeld 10.000 oproepen binnen de 90 seconden.

Agile klantendienst bundelt krachten over grenzen heen om klanten te helpen

Ook de agile manier van werken in de verschillende ING-landen ondersteunt de transformatie. Het zorgt ervoor dat de medewerkers over de landsgrenzen heen op een veel efficiëntere manier samenwerken als één organisatie. Zo vormt de agile manier van werken de basis voor de migratie van de ING-klanten naar één geïntegreerd bankplatform voor België en Nederland. De IT-medewerkers die op dit project werken hanteren nu immers dezelfde agile methode in beide landen.

Als onderdeel van deze visie zijn de klantendiensten in Gent vanuit twee verschillende locaties naar het nieuwe ING 9000-gebouw verhuisd dat specifiek ontworpen is om de agile manier van werken te ondersteunen. Doordat deze medewerkers nu vanuit hetzelfde gebouw werken als zelfsturende teams, kunnen zij elkaar sneller vinden en zijn er dus minder overdrachtmomenten nodig. Dat heeft als resultaat dat klantenverzoeken sneller afgehandeld kunnen worden. Ook de klantendiensten in Namur en Louvain-La-Neuve verhuizen in oktober 2021 naar één nieuwe locatie.

Deuren van achtste nieuwe Client House geopend

Dat klanten steeds digitaler worden, en langer financieel zelfstandig zijn, heeft ook een positieve impact op de ING-medewerkers die zich steeds meer kunnen toeleggen op persoonlijk advies voor de klanten.

Daarvoor kunnen zij terecht in acht verschillende Client Houses verspreid over België. Na Waver, Brussel, Gent, Aalst, en Luik opende ING in januari van dit jaar de deuren van de laatste nieuwe Client Houses in Namen, Antwerpen en Leuven. Opnieuw ligt de focus op de klantenbeleving en worden de digitale aanpak en de persoonlijke dienstverlening er met elkaar verzoend. Klanten kunnen er geholpen worden bij het gebruik van de digitale kanalen en adviseurs staan klaar om klanten te helpen met hun praktische en financiële vragen en verzoeken.

Tegen eind 2021 wil ING België 15 Client Houses geopend hebben. Naast de opening van de Client Houses in de grote, strategische steden, blijft ING België investeren om haar bestaande kantoren te renoveren.

Bijkomende informatie:

Press Office ING België

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be

www.ing.be/over