

## ING Belgique affiche de solides résultats dans un environnement de marché difficile : bénéfice sous-jacent de 796 millions d'euros avant impôts

**Le résultat rapporté avant impôts s'élève à 415 millions d'euros en raison de coûts non récurrents**

- Avec 3 milliards d'euros de revenus totaux, la banque maintient son élan commercial.
- L'augmentation de 3,4% des coûts reste bien inférieure à l'inflation.
- Les provisions pour des crédits à risque s'élèvent à 230 millions d'euros, soit 46 millions d'euros de plus qu'en 2021.
- Malgré le contexte géopolitique, l'incertitude sur les approvisionnements énergétiques, la hausse des prix de l'énergie et l'inflation élevée, ING Belgique a bien résisté en 2022 et affiche un bénéfice sous-jacent de 796 millions d'euros avant impôts.
- La hausse rapide des taux a nécessité une couverture de taux d'intérêt avec impact asymétrique de -288 millions d'euros. L'impact positif miroir de 288 millions d'euros sera récupéré dans les années à venir.
- En vue de la poursuite de la consolidation de son réseau d'agents indépendants, ING Belgique comptabilise une provision de 93 millions d'euros.
- La banque digitale et le conseil à distance deviennent la norme
- Fin 2022, ING Belgique a annoncé une augmentation substantielle du taux d'intérêt positionnant la banque en tête du peloton sur le marché de l'épargne.

**Jeudi 2 février 2023 - Bruxelles - ING Belgique affiche de solides résultats en 2022, malgré les nombreux défis sur le marché. Ces obstacles n'ont pas empêché ING de poursuivre le déploiement de sa stratégie Route24, visant à simplifier à nouveau les opérations bancaires. « Les fondements de la banque du futur sont en place et les efforts déployés portent leurs fruits. L'année dernière, nous avons revu le cœur de notre activité pour rendre nos services et nos produits plus conviviaux, plus fluides et plus accessibles. Nos clients apprécient clairement cette évolution », déclare Peter Adams, CEO d'ING Belgique.**

ING Belgique a publié un résultat sous-jacent de 796 millions d'euros avant impôts pour 2022. Quant au résultat avant impôts, il s'élève à 415 millions d'euros, en raison de 2 éléments exceptionnels.

Tout d'abord, nous avons la consolidation annoncée du réseau d'agences indépendantes pour laquelle une provision de 93 millions d'euros a été prévue. Deuxièmement, la hausse rapide des taux a nécessité une couverture de taux d'intérêt avec un impact asymétrique de -288 millions d'euros. L'impact positif miroir de 288 millions d'euros sera récupéré dans les années à venir.

*« Les événements sans précédents auxquels nous avons été confrontés en 2022 nous rappellent pourquoi il est si important de poursuivre nos efforts dans la construction d'une banque solide et prête pour l'avenir. Ce contexte de 2022 amène des éléments non récurrents dans nos résultats. Cependant, à y regarder de plus près, j'y vois une base de revenus solide et diversifiée et une augmentation des dépenses contenue bien en dessous de l'inflation », a déclaré Hans De Munck, CFO d'ING Belgique.*

### **Les revenus dépassent les 3 milliards d'euros pour la deuxième année consécutive**

Avec un **revenu total** pour 2022 de 3 053 millions d'euros, ING a franchi la barre des 3 milliards pour la deuxième année consécutive.

La hausse des taux d'intérêt observée au second semestre 2022 a profité aux revenus d'intérêts de la banque sur les dépôts. Les revenus nets d'intérêts ont toutefois été inférieurs à ceux de 2021 en raison de

la décision de la BCE de mettre fin de manière anticipée aux conditions de financement favorables du TLTRO (Targeted Longer-Term Refinancing Operations).

En 2022, tant les marchés obligataires que celui des actions ont affiché des performances inférieures à celles attendues, ce qui pèse sur les revenus de commission sur les produits d'investissement. Le fait que les revenus de commissions restent néanmoins à des niveaux élevés témoigne des efforts déployés par ING Belgique pour diversifier sa base de revenus de commissions.

Les **charges opérationnelles** s'élèvent à 1 745 millions d'euros. La base de coûts a augmenté de 3,4 % par rapport à l'année dernière. Toutefois, ce chiffre reste bien inférieur aux taux d'inflation et d'indexation des salaires. Ceci grâce à une gestion stricte des coûts et aux gains d'efficacité résultants des initiatives de la stratégie Route24.

Les provisions pour des crédits à risque s'élèvent à 230 millions d'euros, soit 46 millions d'euros de plus qu'en 2021. Ce qui reflète principalement le provisionnement supplémentaire pour l'exposition de la banque liée à la Russie.

**De nouveaux crédits pour 19,2 milliards d'euros** ont été émis, soit une augmentation des **crédits à la clientèle** de 2,9 milliards d'euros par rapport à 2021. La croissance a été alimentée à la fois par les prêts professionnels et par les prêts hypothécaires.

**Les dépôts des clients** restent stables, la baisse des volumes des comptes à vue étant compensée par une hausse des volumes des produits d'épargne.

Comptes de résultats consolidés					
	2022	2021	Variation	2020	Variation
<b>Profit ou Perte (en millions €)</b>					
Revenus nets d'intérêts	2.065	2.109	-2,1%	2.116	-2,4%
Revenus nets de commissions	714	717	-0,4%	583	22,5%
Autres revenus	274	265	3,4%	196	39,8%
<b>Total des revenus</b>	<b>3.053</b>	<b>3.092</b>	<b>-1,3%</b>	<b>2.896</b>	<b>5,4%</b>
Charges hors coûts réglementaires	1.745	1.679	3,9%	1.699	2,7%
Coûts réglementaires	283	280	1,1%	256	10,5%
<b>Total des charges</b>	<b>2.027</b>	<b>1.960</b>	<b>3,4%</b>	<b>1.955</b>	<b>3,7%</b>
<b>Résultat brut</b>	<b>1.026</b>	<b>1.132</b>	<b>-9,4%</b>	<b>940</b>	<b>9,1%</b>
Provisions supplémentaires sur les crédits à risque	230	184	25,0%	589	-61,0%
<b>Résultat avant impôts</b>	<b>796</b>	<b>948</b>	<b>-16,0%</b>	<b>351</b>	<b>&gt;100%</b>
Clôture du fair value hedge (autres revenus)	-288	-			
Éléments exceptionnels	93	-		82	
<b>Résultat rapporté avant impôts</b>	<b>415</b>	<b>948</b>	<b>-56,2%</b>	<b>269</b>	<b>54,3%</b>
Impôts	114	240	-52,5%	89	28,1%
<b>Résultat net</b>	<b>301</b>	<b>708</b>	<b>-57,5%</b>	<b>180</b>	<b>67,2%</b>
<b>Rentabilité et efficacité<sup>1</sup></b>					
Marge d'intérêt	1,33%	1,36%		1,43%	
Ratio coût/revenu	76,7%	63,4%		70,4%	
Coûts du risque/Portefeuille de crédits (bps)	21	17		55	
Rentabilité des capitaux propres (basée sur 12,5% RWA)	4,7%	10,5%		2,6%	
Actifs à risques pondérés (fin de période, en milliards €)	48,5	51,6	-5,8%	54,0	-9,3%
<b>Portefeuille clients (en milliards €)</b>					
Portefeuille de crédits hors trésorerie <sup>2</sup>	108,7	105,7	2,8%	102,6	5,9%
Dépôts hors trésorerie	109,3	109,2	0,1%	109,0	0,3%
Fonds sous gestion	40,8	47,5	-14,1%	41,5	-1,7%

<sup>1</sup> Les ratios présentés incluent les éléments exceptionnels. En excluant ces derniers, la rentabilité des capitaux propres (RoE) serait de 9,1% et le ratio coût/revenu de 66,4%

<sup>2</sup> Excepté la partie volatile des facilités de crédit

## Route24 est sur la bonne voie : le conseil à distance est en plein essor, 70 % de nos clients ont adopté la banque digitale

2022 a été une année de transition pour ING Belgique, au cours de laquelle la banque a posé de nouveaux jalons pour poursuivre le déploiement de sa stratégie Route24 visant à simplifier à nouveau les opérations bancaires.

« ING a résolument poursuivi sur la lancée de sa nouvelle stratégie en 2022 et en récolte les fruits au niveau commercial. La banque digitale et la banque à distance sont sans conteste la nouvelle norme et la progression se poursuit. Nos collaborateurs ont travaillé dur pour améliorer de manière significative l'expérience utilisateur de notre app ING Banking. Nous avons continué à optimiser notre réseau d'agences constitué à la fois d'agences statutaires et indépendantes, et avons investi dans des agences plus

grandes. Ce faisant, nous offrons à nos clients, particuliers et professionnels, des conseils plus spécialisés. Ainsi nous pouvons offrir un soutien plus large à nos clients. Les choix que nous avons faits se sont avérés les bons », déclare Peter Adams, CEO d'ING Belgique.

- 1,5 millions de clients utilisent quotidiennement l'application ING Banking. En 2022, ING Belgique a enregistré un nombre record de 673 millions de sessions utilisateurs, soit une augmentation de presque 10 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de clients mobiles primaires a également augmenté : +4 %
- Au cours du second semestre 2022, de nouveaux services ont été ajoutés à l'application ING Banking, comme la modification des procurations sur le compte, l'ajustement de la limite de paiement ou la modification des ordres permanents. Ces nouveaux services ont entraîné une augmentation de 20 % de l'utilisation de nos canaux digitaux. De plus, nous avons également lancé de nouveaux produits digitaux, tels que la souscription d'assurance habitation ou familiale ou la solution Easy Invest permettant d'investir facilement en ligne.
- Le nombre de paiements sans contact Bancontact a atteint 166 millions en 2022, soit 18 % de plus que l'année précédente.

Plus surprenant, en 2022, les clients optent de plus en plus pour le conseil à distance. Nos investissements dans les conseils vidéo ont conduit à une augmentation significative du nombre d'appels vidéo. Aujourd'hui, nous avons une moyenne de 1 700 par mois. Les prêts hypothécaires via appels vidéo ont clairement la cote.

« Le fait que nous puissions mettre en relation les clients qui souhaitent un prêt immobilier avec un conseiller hypothécaire en 24 heures, nous permet de réduire considérablement le temps de traitement d'un dossier. Et ce, à la grande satisfaction du client », déclare Peter Adams.

Les clients utilisent de plus en plus le chat pour communiquer avec la banque : aujourd'hui, le chat représente déjà plus de 15 % de toutes les interactions du service client, soit deux fois plus qu'en 2021. Sur l'ensemble des conversations par chat, un quart est géré par notre assistant digital IDA (ING Digital Assistant), qui est constamment alimenté par l'intelligence artificielle.

## 2022, année record en matière de financement durable

L'incertitude concernant l'approvisionnement en énergie en 2022 et le changement climatique ont été des signaux d'alarme forts pour de nombreux clients particuliers et professionnels en vue d'accélérer la transition vers une économie à faible émission de carbone. Les exigences réglementaires deviennent plus strictes et les factures énergétiques élevées poussent les clients à agir. ING Belgique joue un rôle de pionnier dans ce domaine depuis des années, facilitant la transition avec des solutions sur mesure et des conseils pour aider les clients à relever ces défis et à identifier les risques. ING propose de multiples solutions pour investir dans le développement durable.

- En 2022, le nombre de prêts durables aux grandes entreprises a augmenté de pas moins de 63 % par rapport à 2021. En 2022 également, ING Belgique a lancé 3 Sustainable Improvement Derivatives (SID) : un incitatif financier pour les clients professionnels à devenir plus durables (ESG). L'écart de taux d'intérêt applicable est lié aux performances du client sur le plan des améliorations de durabilité préalablement convenues.
- Les particuliers qui envisagent d'acheter des logements à basse énergie ont propulsé le prêt rénovation vert ING vers des sommets sans précédent. Les prêts rénovation vert ING représentent déjà 20 % du portefeuille total de prêts à la consommation. Le nombre de clients qui ont pris des mesures pour rendre leur maison plus durable a plus que triplé par rapport à 2021. Le volume des prêts a augmenté encore davantage puisqu'il a presque quadruplé.
- Aussi, dans le domaine de la mobilité, le changement est clairement en marche. Les prêts pour les véhicules ayant un bon éco-score ont augmenté de 70 %.
- En outre, ING Belgique a récemment lancé un prêt éco-mobilité couvrant tous les besoins de mobilité : voiture plus vélo et, si souhaité, tous les périphériques ou accessoires nécessaires (borne de recharge, porte vélo, etc.). ING offre le deuxième meilleur taux d'intérêt du marché.

Enfin, ING se réjouit qu'après des années de taux d'intérêt très bas, ses clients pourront bénéficier de taux d'intérêt plus attractifs sur les produits d'épargne en 2023. Nous avons récemment annoncé une

augmentation significative de nos taux d'intérêts, ce qui a propulsé la banque au sommet du marché de l'épargne.

*« 2022 a été une année atypique, mais nous avons réussi à afficher un résultat solide. En 2023, nous poursuivons sans relâche notre stratégie visant à rendre la banque à nouveau simple. De la même manière que la pandémie de Covid a accéléré le développement de la banque digitale, la crise énergétique a placé la durabilité en tête des priorités. Néanmoins, nous voyons encore des clients incertains qui doutent des choix qu'ils doivent faire pour l'avenir. C'est à nous de transformer ces doutes en actions grâce à notre expertise et nos conseils sur mesure », conclut Peter Adams.*

#### **Pour de plus amples informations :**

Service de presse d'ING - [pressoffice@ing.be](mailto:pressoffice@ing.be) +32 478 662 158

Peter Dercon – porte-parole d'ING Belgique +32 472 747 607

#### **À propos d'ING**

ING Belgique est une banque universelle qui fournit des services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux clients institutionnels. ING Belgique SA/nv est une filiale du Groupe ING N.V. via ING Bank N.V. ([www.ing.com](http://www.ing.com)).

ING est une institution financière internationale solidement ancrée en Europe qui propose des services bancaires par l'intermédiaire de sa filiale d'exploitation ING Bank. ING Bank entend aider ses clients à conserver une longueur d'avance dans la vie et dans les affaires. Le personnel d'ING, qui compte plus de 58.000 employés, propose des services bancaires pour particuliers et entreprises aux clients de la banque répartis dans plus de 40 pays. Le Groupe ING est coté aux Bourses d'Amsterdam (INGA NA, INGA.AS), de Bruxelles et de New York (ADR's : ING US, ING.N).

Le développement durable fait partie intégrante de la stratégie d'ING, comme en témoigne la position de leader d'ING dans les références du secteur. La notation environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) d'ING par MSCI a été déclarée « AA » en septembre 2022. En août 2022, Sustainalytics considère que la gestion des risques matériels ESG d'ING est « forte », et en juin 2022, ING a reçu la note ESG « forte » de S&P Global Ratings. Les actions du Groupe ING font également partie des principaux produits durables et de l'indice ESG des principaux fournisseurs Euronext, STOXX, Morningstar et FTSE Russell.