

## Résultats annuels 2019 d'ING Belgique<sup>1</sup>

### Plus d'un client sur 2 gère ses opérations bancaires via smartphone ou en ligne

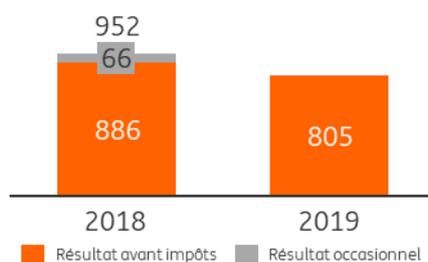
### ING Belgique enregistre un solide résultat avant impôts

*"Notre nouveau modèle bancaire commence à fonctionner",* précise Erik Van Den Eynden, CEO d'ING Belgique. *"Aujourd'hui, nous offrons une meilleure expérience à 3,1 millions de clients en Belgique. Ceci est d'autant plus impressionnant, si l'on tient compte du fait que 5.000 de nos 7.500 collaborateurs<sup>2</sup> sont entrés dans une nouvelle fonction au cours des deux dernières années."*

En 2019, ING Belgique a franchi deux étapes importantes dans le déploiement du nouveau modèle bancaire. Grâce à l'**Assisted Toolkit**, une plateforme facilitant la collaboration entre le service clients et les agences, un employé du service clients d'ING répond à l'appel d'un client endéans les 90 secondes. À la fin de l'année, ING Belgique a en outre lancé les **nouveaux canaux de services bancaires en ligne et mobiles**.

Grâce à la transition vers un nouveau modèle bancaire plus efficace, ING a enregistré d'excellents résultats commerciaux. **1,7 million de clients** - donc plus de la moitié de tous les clients ING - **gèrent leurs opérations bancaires en ligne ou via l'app**. En ce qui concerne les résultats financiers, ING Belgique a atteint un **résultat avant impôts de 805 millions d'euros**, qui s'appuie surtout sur une forte croissance des produits d'intérêts et une **baisse des coûts**.

#### Solide résultat avant impôts



En 2019, ING Belgique a enregistré un très bon **résultat avant impôts de 805 millions d'euros**. Cela représente une diminution de 15,4 % par rapport au résultat de l'année précédente qui était positivement influencé par une plus-value de 66 millions d'euros sur une des transactions obligataires basées sur des actions. Par ailleurs, les coûts du risque en 2019 sont également 115 millions d'euros plus élevés qu'en 2018, ce qui peut être attribué à un nombre restreint de clients. Le résultat sous-

<sup>1</sup> ING Belgique comprend les entités ING actives dans les secteurs de la banque et du leasing en Belgique et au Luxembourg, à l'exclusion de leurs implantations à l'étranger.

<sup>2</sup> Chiffre sans équivalents temps plein (ETPs) à Luxembourg et hors allocation par ING Group.

jaçant, sans la plus-value occasionnelle et les coûts du risque supérieurs, est 35 millions d'euros plus élevé qu'en 2018.

#### Total des revenus (en millions d'euros)



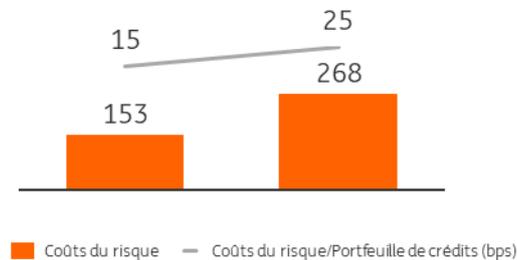
« Ce solide résultat sous-jacent est principalement imputable à des revenus d'intérêts plus élevés sur le portefeuille de crédits », explique Hans De Munck, CFO d'ING Belgique. "La hausse des marges d'intérêts dans le portefeuille de crédits a compensé les faibles revenus des comptes d'épargne et des comptes à vue dans le contexte d'environnement de taux bas. D'autre part, la hausse des revenus de commission a contribué à celle du résultat sous-jacent."

#### Total des coûts (en millions d'euros)



Les **coûts** sont aussi maîtrisés. La base de coûts sous-jacents s'élève à 1,925 millions €, soit une diminution de 6 millions d'euros par rapport à l'an dernier. Cette diminution est principalement liée à une baisse des charges de personnel, qui est en partie compensée par des coûts supplémentaires pour 'Know Your Customer', l'obligation légale d'avoir des informations correctes sur nos clients. De plus, 2018 a été influencé positivement par une libération d'une provision pour les frais de justice au Luxembourg.

Total des coûts du risque (en millions d'euros)



Dans le même temps, le ralentissement de l'économie mondiale se traduit par des coûts du risque qui s'élèvent en 2019 à 268 millions d'euros, soit une hausse considérable par rapport à 2018 lorsqu'ING Belgique rapportait encore 153 millions d'euros. « Cette augmentation se perçoit surtout dans les crédits aux entreprises. En l'occurrence, les effets des évolutions macro-économiques telles que le brexit, le conflit commercial et la poursuite de la digitalisation étaient surtout visible auprès d'un nombre limité de clients internationaux. Enfin, la hausse des coûts du risque doit être analysée dans le contexte d'un portefeuille de crédits aux entreprises qui a carrément doublé au cours des dix dernières années », explique De Munck. Proportionnellement au portefeuille de crédits moyen, les coûts du risque s'élevaient à 25 points de base, ce qui dépasse les 15 points de base rapportés l'an dernier, mais qui correspond davantage encore aux visions à long terme.

Portfeuille de crédits (milliards d'euros) Dépôts (milliards d'euros)



Au cours de l'année écoulée, le portefeuille de crédits<sup>3</sup> a de nouveau augmenté : en 2019, il a progressé de 3,2 milliards d'euros, ce qui a porté le portefeuille total à 106,7 milliards d'euros. La hausse est essentiellement liée aux crédits professionnels. Au cours de la même période, les dépôts ont augmenté de 3,9 milliards d'euros, portant à 105,2 milliards d'euros le montant total géré par ING Belgique à la fin de l'année.

<sup>3</sup> Excepté la part volatile des facilités de crédit.

## ING Belgique lance de nouveaux canaux pour les opérations bancaires mobiles et en ligne, et l'Assisted Toolkit

Le nouveau modèle bancaire d'ING Belgique lancé il y a trois ans pour anticiper les attentes changeantes du client repose sur trois piliers: les nouveaux canaux pour opérations bancaires mobiles et en ligne, le contact téléphonique par le biais du service clients et les conseils personnels fournis en agence et dans les Client Houses.

### La nouvelle app ING Banking sera bientôt dotée d'une fonction de prévision

La numérisation du monde est rapide. Entretemps, **1,7 million de clients** - et donc plus de la moitié de tous les clients ING en Belgique - gèrent **leurs opérations bancaires en ligne ou via l'app**. De plus, davantage de clients utilisent l'app plutôt que d'effectuer leurs transactions bancaires en ligne. À la fin de 2019, 1,3 million de clients géraient leurs opérations bancaires par le biais de l'app tandis qu'un million de clients les réalisaient en ligne.

C'est dans ce contexte d'adoption numérique croissante qu'ING Belgique lance ses nouveaux canaux pour opérations bancaires mobiles et en ligne. Depuis l'introduction en décembre, la nouvelle app ING Banking a été téléchargée 25.000 fois. Parallèlement, les 105.000 premiers clients ING ont été accueillis sur la nouvelle plateforme ING Home'Bank qui est plus claire et plus conviviale et qui dispose d'une navigation davantage intuitive.

25 équipes de huit collaborateurs en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne et en Espagne ont développé la nouvelle app ING Banking qui est disponible depuis décembre pour les clients belges dans l'Apple et Google Play Store. Ces 200 développeurs répartis dans les différents pays œuvrent actuellement au déploiement de l'app et de ses nouvelles fonctionnalités. L'app fonctionne sur les mêmes bases que les apps ING Banking aux Pays-Bas et en Allemagne qui ont déjà remporté différents prix. L'app ING Banking aux Pays-Bas a d'ailleurs obtenu un score de 4,6/5 dans l'Apple Store et de 4,5/5 dans le Google Play Store.

*« Le lancement des canaux numériques est un important pas en avant dans la transformation d'ING en banque intégrée en Belgique et aux Pays-Bas. Grâce aux 11 millions de clients servis depuis la même plateforme dans ces deux pays, ING est devenue une des plus grandes plateformes bancaires du Benelux. Grâce aux économies d'échelle qu'ING parvient ainsi à dégager, la banque est en mesure de développer des innovations plus rapidement pour ses clients. Une innovation dans un pays peut en effet être rapidement reprise par les autres pays qui se trouvent sur cette même plateforme »,* ajoute Van Den Eynden.

Aujourd'hui, la nouvelle app ING Banking en Belgique dispose déjà d'un scanner permettant aux clients, grâce à l'enregistrement automatique des données d'une carte de débit, de créer un nouveau profil ou de transférer de l'argent. De plus, un certain nombre de fonctionnalités populaires de l'app néerlandaise seront aussi implémentées dans l'app belge. La fonction de prévision est par exemple un module populaire aux Pays-Bas qui permet aux clients de prévoir des rentrées et des dépenses futures afin que ceux-ci puissent mieux gérer leur budget.

## Les clients participent au développement de la nouvelle app ING Banking

Les nouveaux canaux numériques sont développés de manière modulaire, avec la collaboration des clients. Ils peuvent partager leur opinion via un bouton feed-back intégré dans l'app. Avec cette approche co-créative, ING veut tenir compte des besoins et attentes des clients et se distinguer de la concurrence.

Depuis le lancement, quelques centaines de clients ont déjà donné leur feedback sur les fonctionnalités actuelles et en ont proposé des nouvelles. Les développeurs de la nouvelle app reçoivent le feed-back et se basent sur celui-ci pour, d'une part, déterminer l'ordre dans lequel ils vont ajouter les nouvelles fonctionnalités et, d'autre part, pour améliorer la qualité des produits et services déjà disponibles. Parallèlement, ING invite aussi les clients utilisateurs à évaluer la convivialité de l'app.

## Un seul et même outil aide 6.500 collaborateurs en contact avec le client en Belgique et aux Pays-Bas

En 2019, ING Belgique a également investi dans le deuxième pilier avec l'introduction de l'Assisted Toolkit. Ce nouvel outil enregistre toutes les interactions entre ING et le client, que celles-ci se passent par téléphone ou par le biais de l'agence. Il s'agit également d'un outil CRM qui affiche toutes les informations pertinentes du client. Cela facilite la collaboration entre les différentes équipes faisant partie du service clients et les agences, assurant un service aux clients plus rapide et plus personnalisé. L'outil permet également un meilleur alignement des processus clients en Belgique et aux Pays-Bas, ce qui contribue à ainsi à une meilleure collaboration transfrontalière. Actuellement, les collaborateurs du service clients d'ING Belgique répondent en moyenne, dans les 90 secondes, à 10.000 appels par jour.

## Les services clients Agile des différents pays unissent leurs forces pour aider les clients

La méthode de travail agile utilisée dans les différents pays d'ING soutient elle aussi la transformation. Elle permet aux collaborateurs, quel que soit leur pays, de collaborer plus efficacement en tant qu'une seule et même organisation. Cette méthode suivie par les collaborateurs IT des deux pays est la base pour la migration des clients ING vers une plateforme bancaire intégrée pour la Belgique et les Pays-Bas.

Le déménagement des services clients de Gand, précédemment installés à deux emplacements différents, vers le nouveau bâtiment ING 9000, spécialement conçu pour soutenir la méthode de travail, s'inscrit également dans cette vision. Désormais, comme ces collaborateurs travaillent dans le même bâtiment en tant qu'équipes autonomes, ils peuvent se trouver plus rapidement ce qui facilite le transfert d'information. Résultat: les demandes des clients peuvent être traitées plus rapidement. Les services clients de Namur et Louvain-La-Neuve vont aussi déménager vers une nouvelle et unique implantation en octobre 2021.

## Ouverture d'une 8e Client House

La digitalisation croissante des clients et leur plus longue indépendance financière ont aussi un impact positif sur les collaborateurs ING qui peuvent de plus en plus se focaliser sur le conseil personnalisé.

Les clients peuvent se rendre à cette fin dans huit Client Houses différentes, réparties sur le territoire belge. Après Wavre, Bruxelles, Gand, Alost, et Liège, ING a ouvert en janvier de cette année les toutes dernières Client Houses à Namur, Anvers et Louvain. L'accent est à nouveau mis sur l'expérience client et le but est de concilier l'approche numérique et le service personnalisé. Les clients peuvent y trouver de l'aide quant à l'utilisation des canaux numériques, mais aussi compter sur des conseillers à leur disposition pour répondre à leurs questions et demandes pratiques et financières.

D'ici fin 2021, ING Belgique comptera 15 Client Houses. Outre l'ouverture des Client Houses dans les grandes villes stratégiques, ING Belgique continue d'investir également dans la rénovation de ses agences actuelles.

### Informations complémentaires :

Press Office ING Belgique

+32 2 547 24 84

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

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