

Jaarresultaten 2021: ING in België ziet inkomsten stijgen tot boven 3 miljard euro en boekt bijna 950 miljoen euro winst

Donderdag 3 februari 2022 - Brussel - ING in België haalt in 2021 een resultaat voor belastingen van € 948 miljoen, bijna vier keer meer dan het jaar voordien. Een sterke stijging van de opbrengsten uit beleggingsproducten duwt de inkomsten boven de € 3 miljard. De economie kende het voorbije jaar een langzaam herstel wat zich vertaalt in een stijgende kredietportefeuille en een afname van de risicokosten met bijna 70%. In 2021 verstrekt de bank € 16,7 miljard aan leningen. Woonkredieten stijgen met meer dan 35% en groene leningen voor grote bedrijven verdrievoudigen. De groei van digitaal en afstandsbankieren zet door, met bijna 13% meer bezoeken in de ING Banking-app. Bijna zeven op de tien klanten van ING in ons land bankieren vandaag digitaal.

2021 was voor ING in België een bijzonder jaar. De bank vierde haar 150-jarige bestaan en tekende voor de komende jaren een nieuwe strategie uit waarin eenvoud centraal staat. Die nieuwe koers vertaalt zich ook in de financiële en commerciële resultaten van de bank.

"Het afgelopen jaar was voor deze bank, die al anderhalve eeuw verankerd is in de Belgische economie, het moment om een nieuw verhaal te schrijven. Samen met onze teams hebben we keihard gewerkt om een nieuwe strategie uit te tekenen voor 2024. Daarin staan eenvoud en simpliciteit voor de klant centraal. Ik ben trots dat we daarvan vandaag de eerste vruchten in onze cijfers zien, al is het werk zeker nog niet af. We blijven investeren om ons productaanbod te vereenvoudigen en sneller te kunnen inspelen op de digitalisering. Op die manier kunnen we ons in 2022 en de komende jaren focussen op de expertise en service die klanten van ons verwachten en verdienen", zegt Peter Adams, CEO van ING in België.

De coronapandemie duurt voort, maar de Belgische economie herstelt stilaan en ING in België zette in 2021 een sterk resultaat neer. De bank rapporteert een resultaat voor belastingen van € 948 miljoen. Dit is bijna vier keer meer dan in 2020, toen een resultaat voor belastingen van € 269 miljoen werd geboekt.

ING in België sluit 2021 af met 3,1 miljard euro aan inkomsten

De totale inkomsten stegen met € 196 miljoen in vergelijking met 2020, voornamelijk dankzij 23% hogere commissie-inkomsten uit beleggingsproducten en rekeningen. Hoewel de rente-inkomsten verder daalden door het lagerenteklimaat hebben de selectieve negatieve renteheffing op deposito's en de tijdelijke gunstige financieringsvoorwaarden van de Europese Centrale Bank (TLTRO¹) de daling in 2021 getemperd.

De operationele kosten zetten de neerwaartse trend voort en kwamen uit op € 1.679 miljoen, 1,2% lager dan het jaar voordien. De daling is het resultaat van een combinatie van voortdurende aandacht voor kosten en lagere personeelsuitgaven. De bank bleef een voorzichtig beleid voeren op het vlak van kredietvoorzieningen: de risicokosten kwamen uit op € 184 miljoen, € 405 miljoen minder dan in 2020 dankzij het langzame herstel van de economie.

"ING in België heeft een sterk commercieel jaar achter de rug en ik ben blij dat dit zich vertaalt in een groei van de inkomsten met bijna 7% tot meer dan € 3 miljard. Vooral de toename van de commissie-inkomsten met meer dan 20% helpt om de daling van de rente-inkomsten te compenseren. Ook de aanhoudende kostendisdiscipline en lagere risicokosten hebben bijgedragen aan een uitstekende winst over het hele jaar", aldus Hans De Munck, CFO van ING in België.

Bijna kwart meer nieuwe leningen verstrekt

ING in België heeft in 2021 voor € 16,7 miljard aan leningen verstrekt, 28% meer dan in 2020. Hierdoor steeg de kredietportefeuille over 2021 met € 3,1 miljard vergeleken met het voorgaande jaar. Die stijging is

¹ 'Targeted longer-term refinancing operations' of gerichte langerlopende herfinancieringstransacties

vooral toe te schrijven aan hypothecaire leningen en kredieten aan grote bedrijven. De deposito's bleven in 2021 nagenoeg constant aangezien een aanzienlijk deel is overgeheveld naar beleggingsproducten en op de beurs is belegd. Dat heeft dan weer bijgedragen tot de groei van de beheerde activa.

“Onze klanten blijven hun weg vinden naar ING voor belangrijke momenten in hun leven. Zo verstreken we 37% meer hypothecaire kredieten dan in 2020. Ook het beheerde vermogen in beleggingen is met 14% toegenomen sinds het begin van het jaar. Daarnaast zien we in het jaar van COP26 ook steeds meer bedrijven duurzaamheid hoog op de agenda zetten en speelt ING haar rol als duurzaamheidsadviseur. Zo sloten we een recordaantal groene of aan duurzaamheid gekoppelde transacties af met onder meer AB InBev, GIMV en Proximus. Deze waren in de loop van 2021 goed voor een kredietvolume van € 1,4 miljard, meer dan een verdrievoudiging”, aldus Hans De Munck.

Geconsolideerde resultaten			
	2021	2020	Verandering
Winst of verlies (in € miljoen)			
Rente-inkomsten	2.109	2.116	-0,3%
Commissie-inkomsten	717	583	22,9%
Overige inkomsten	265	196	35,1%
Totale inkomsten	3.092	2.896	6,8%
Operationele kosten	1.679	1.699	-1,2%
Bankheffingen	280	256	9,4%
Eenmalige boekingen	-	82	-100,0%
Totale kosten	1.960	2.037	-3,8%
Resultaat voor risicokosten en belastingen	1.132	858	31,9%
Risicokosten	184	589	-68,8%
Resultaat voor belastingen	948	269	>100%
Belastingen	240	89	>100%
Nettoresultaat	708	180	>100%
Winstgevendheid en efficiëntie			
Rentemarge	1,36%	1,43%	
Kosten/ inkomsten ratio	63,4%	70,4%	
Risicokosten/ kredietportefeuille (in bps)	17	55	
Rendement op eigen vermogen (obv 12,5% RWAs)	10,5%	2,6%	
Risicogewogen activa (Einde periode, in € miljard)	51,6	54,0	-4,5%
Klantensaldi (in € miljard)			
Kredietportefeuille excl. treasury-activiteiten ¹	105,7	102,6	3,0%
Deposito's excl. treasury-activiteiten	109,2	109,0	0,2%
Beheerd vermogen	47,5	41,5	14,4%

¹ Uitgezonderd volatiele deel van kredietfaciliteiten

Bijna zeven op de tien klanten bankieren digitaal, twaalf keer meer adviesgesprekken op afstand

In het kader van haar nieuwe strategie heeft ING in België in 2021 sterk geïnvesteerd om digitaal en afstandsbankieren zo eenvoudig mogelijk te maken. Zo is de bank in maart gestart met klantenadvies op afstand voor hypothecaire leningen en beleggingen, en met succes. Eind 2021 voerden de experts van ING twaalf keer meer gesprekken op afstand per maand dan tijdens de eerste maanden van de uitrol. Klanten geven deze vorm van adviesverlening bovendien hoge tevredenheidsscores van gemiddeld negen op tien.

Ook het aantal klanten dat zijn bankzaken via de app of computer beheert, blijft toenemen. In 2021 bankierden bijna zeven op de tien klanten digitaal; twee jaar geleden was dat nog 'maar' de helft. De app werd elke dag meer dan 1,7 miljoen keer geopend en noteerde in 2021 615 miljoen bezoekerssessies. Dat is een stijging van 13% tegenover het voorgaande jaar.

“Het afgelopen jaar zijn miljoenen particuliere en zakelijke klanten naar de nieuwe ING Banking-app overgestapt. Daarnaast hebben we stapsgewijs nieuwe functies toegevoegd, steeds met eenvoudig bankieren als leidraad. Zo kunnen klanten nu ook rechtstreeks in de app hun debet- en kredietkaart blokkeren of hun wettelijke adres aanpassen. We introduceerden ook een chatfunctie. De investeringen en de integratie van de feedback van onze klanten lonen en resulteren in mooie scores. In 2022 willen we op dat elan voortgaan”, zegt Peter Adams, CEO van ING in België.

Een andere nieuwe functie is de automatische identificatie waardoor klanten die via de app naar de klantendienst bellen, persoonlijker, sneller en efficiënter worden geholpen. Ook OneView is een succes, de eerste digitale abonnementenmanager telt intussen meer dan 32.000 gebruikers. Het meest gebruikte product in de ING Banking-app is het cashbackprogramma ING+ deals. Vorig jaar registreerden zich 153.000 gebruikers en stortte ING in totaal € 586.000 aan cashbacks terug. Onder meer de cashbacks met supermarktketen Delhaize, kledingketen JBC en TakeAway deden het tijdens de coronapandemie opvallend goed. Sinds het programma in 2018 het levenslicht zag, schreven zich al 334.000 klanten voor de ING+ deals in.

Contactloze betalingen stegen met bijna 70%

In 2021 werd Apple Pay aan de ING Banking-app toegevoegd, een bijkomende stimulans voor contactloze betalingen. ING registreerde bovendien maar liefst 137 miljoen contactloze betalingen met Bancontact, 68% meer dan in 2020. Het afhalen van cash daalde dan weer voort met 6% in vergelijking met het jaar voordien.

Self Invest voor zowel beginnende als ervaren beleggers

Door de aanhoudend lage rente zoeken Belgen alternatieven voor hun spaargeld. Een antwoord daarop is het ING Self Invest-platform dat de bank eind vorig jaar lanceerde.

“Deze tool geeft iedereen – nieuwe en bestaande klanten, kleine en grote beleggers, met of zonder ervaring – de mogelijkheid om eenvoudig en digitaal te beleggen. ING biedt een selectie producten aan, zoals interessante aandelen en fondsen, om klanten te begeleiden bij hun keuze uit het zeer grote aanbod”, zegt Peter Adams.

Om de drempel nog verder te verlagen, werd ook de tarifiering aangepast. Zo dalen de transactiekosten bij ING Self Invest met ongeveer 30% in vergelijking met de vorige tarieven. Een beginnende belegger die met een inleg van € 100 zijn eerste stappen op de beurs zet, betaalt een transactiekost van € 1.

150-jarig ING in België sloot als eerste bank cao rond “hybride” manier van werken

ING in België kende in 2021 verschillende hoogtepunten, waaronder de viering van haar 150-jarige bestaan met meer dan 7.000 medewerkers op 13 november. De bank wilde in het kader daarvan ook iets teruggeven aan de maatschappij en trok een half miljoen euro uit om diverse openbare gebouwen te vergroenen met de ambitie om 1.500 kg CO₂ per jaar uit de lucht halen².

Daarnaast sloot ING met de meerderheid van haar sociale partners nieuwe collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's) rond de nieuwe hybride manier van werken. Medewerkers kunnen gemiddeld de helft van de tijd van thuis werken en de andere helft op kantoor. ING gaat dit jaar voort met de grondige renovatie van haar Marnix-gebouw en kijkt er naar uit om haar medewerkers in 2023 te ontvangen in een CO₂-neutrale omgeving die volledig is aangepast aan de nieuwe manier van werken.

Bijkomende informatie

Joëlle Neeb – woordvoering ING België

Safia Yachou – woordvoering ING België

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be

² [Zie persbericht 12.11.2021](#)