

Résultats semestriels d'ING Belgique: le triplement des coûts du risque lié à la crise du coronavirus engendre des bénéfices modestes

Les mesures prises pour faire face à la crise sanitaire engendrent près de trois fois plus de paiements sans contact, 20 % de visites de l'app en plus et jusqu'à 12.000 appels de clients par jour

Jeudi 6 août 2020 – Bruxelles – Au cours du premier semestre de cette année, ING Belgique a enregistré un résultat sous-jacent avant impôts de 26 millions € (soit 69 millions € moins un amortissement de 43 millions €), malgré un triplement des coûts du risque. La banque a ainsi constitué 338 millions € de provisions supplémentaires pour les entreprises qui rencontrent des difficultés à rembourser leur emprunt à cause de la crise du coronavirus. Par ailleurs, les coûts supplémentaires liés à la prévention du blanchiment (Know Your Customer), les prélèvements bancaires accrus et les revenus plus faibles des comptes d'épargne et comptes à vue en raison d'un contexte de taux d'intérêt constamment bas ont pesé sur les résultats. Dans le cadre des mesures liées à la crise, ING Belgique est venue en aide à des ménages et des entreprises en octroyant des reports de paiement pour des dizaines de milliers d'emprunts équivalents à un montant de plus de 6 milliards €. Durant le premier semestre, de nouveaux emprunts ont été accordés à hauteur de 7 milliards €, ce qui a augmenté le portefeuille de crédits de 1,5 milliard €. La banque note aussi une hausse exceptionnelle de 6,1 milliards € supplémentaires d'avoirs sur les comptes à vue et comptes d'épargne, preuve que les clients épargnent plus et dépensent moins en raison de la crise. Les ratios de fonds propres et de liquidités dépassent considérablement les exigences légales. Un autre effet important de la crise est la digitalisation qui a connu un coup d'accélérateur. Ainsi, les clients ont utilisé notre app près de 235 millions de fois, soit 20 % de plus par rapport à la même période l'année passée. Ils ont payé 29 millions de fois sans contact, soit près de trois fois plus. ING Belgique a aussi traité plus de 1,3 million d'appels de clients, soit en moyenne 12.000 appels par jour (+7 %).

Les six premiers mois de 2020 ont été inédits et historiques pour ING Belgique, en raison de l'épidémie du coronavirus. La pandémie a eu un énorme impact sur l'emploi et la situation financière de nombreuses personnes. Beaucoup de nos clients sont préoccupés par le remboursement de leur prêt hypothécaire, de leur emprunt ou de leurs dépenses par carte de crédit.

Durant le premier semestre 2020, ING Belgique a dès lors mis tout en œuvre pour aider ses plus de **3 millions clients** en ces temps difficiles. Avec les autres banques belges, ING Belgique a négocié un accord avec le gouvernement fédéral visant à accorder les reports de paiement aux ménages et entreprises jusqu'à la fin de cette année, pour autant que certaines conditions soient remplies. La banque a ainsi aidé entre début avril et fin juin des ménages et des entreprises en octroyant des **reports de paiement** pour des dizaines de milliers **d'emprunts équivalents à un montant de plus de 6 milliards d'euros**.

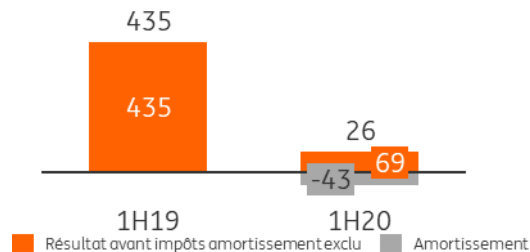
"Avec la crise, il est devenu plus important encore de soutenir les clients dans la gestion de leurs opérations bancaires, pour qu'ils gardent le contrôle de leurs finances. C'est la clé d'une relance économique durable. Par domaine de crédit, nous avons créé assez rapidement plusieurs task forces pour nous permettre d'avoir une meilleure image globale de l'impact financier. Nous disposons en interne de la capacité suffisante pour pouvoir traiter en temps utile toutes les demandes actuelles et futures. Rien que pour la partie prêts hypothécaires, nous avons mobilisé une centaine de collaborateurs en plus pour traiter toutes ces demandes", précise Erik Van Den Eynden, CEO d'ING Belgique.

Malgré ce premier semestre inédit, la banque est toujours restée entièrement opérationnelle. Les investissements réalisés ces dernières années en matière de travail agile, de télétravail et de digitalisation, ont porté leurs fruits. ING Belgique a pu ainsi aider les clients à distance, en raison de la crise du corona, et a été la première banque de notre pays à mettre en télétravail un peu plus de 7.500 collaborateurs en 48 heures seulement.

69 millions € de bénéfice avant impôts (ajusté pour prendre en compte un amortissement) malgré un triplement des coûts du risque

La crise du corona a toutefois aussi influencé les résultats financiers de la banque. ING Belgique rapporte, au premier semestre 2020, un résultat sous-jacent avant impôts de 26 millions €, ou 69 millions € si l'on ne prend pas en compte un amortissement de 43 millions €. Au terme de la même période en 2019, le résultat avant impôts s'élevait à 435 millions €.

Résultat avant impôts (en millions €)

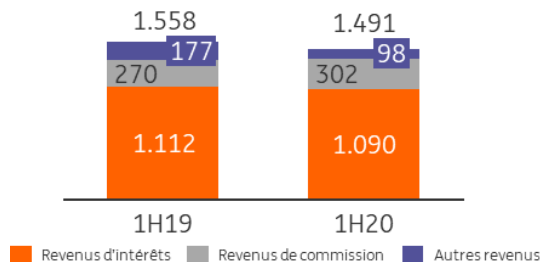


« Cette forte diminution provient des coûts du risque plus élevés qui découlent du contexte économique d'aujourd'hui rendant difficile pour les entreprises de respecter leurs obligations financières. Etant un des acteurs principaux dans le segment des entreprises belges, nous assistons nos entrepreneurs dans ces circonstances difficiles et avons constitué des provisions supplémentaires. D'autre part, les revenus plus faibles des comptes d'épargne et comptes à vue en raison du contexte de faibles taux d'intérêt et les coûts supplémentaires pour "Know Your Customer" jouent aussi un rôle. C'est le programme qui vise à obtenir une information complète et correcte de nos clients et œuvrer à la prévention du blanchiment », explique Hans De Munck, CFO d'ING Belgique.

Diminution du total des revenus, légère progression du résultat commercial

Les revenus liés aux intérêts et commissions augmentent pourtant encore légèrement par rapport à la même période de l'an dernier, ce qui s'est traduit par un résultat commercial plus élevé. Cela est dû aux revenus d'intérêts plus élevés liés aux prêts hypothécaires et revenus de commission plus élevés de produits d'investissement, qui compensent largement les plus faibles revenus d'intérêts liés aux comptes d'épargne et comptes à vue à la suite des faibles taux d'intérêt. Les autres produits montrent cependant une baisse, essentiellement en ce qui concerne les activités de trésorerie, où la volatilité du marché a influencé négativement les revenus. Le total des produits a du coup diminué de 68 millions € par rapport au premier semestre de 2019, c'est une baisse d'environ 4%.

Total des produits (en millions d'€)

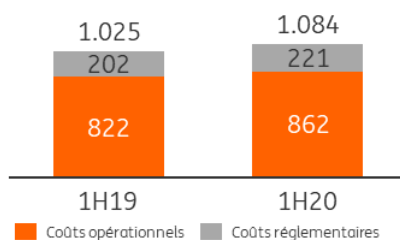


KYC et les prélèvements bancaires influencent le total des coûts

Les coûts sous-jacents¹ sont sous contrôle et conformes à ceux de l'année dernière. En comparaison avec le premier semestre de 2019, les prélèvements bancaires et les coûts pour 'Know Your Customer' ont augmenté. Le total des coûts s'élève ainsi à 1.084 millions €, soit 5,8 % de plus que pour la même période de l'année dernière (4,9 % si nous ne tenons pas compte des prélèvements bancaires).

¹ Les coûts présentés ne comprennent pas l'amortissement de 43 millions €. En incluant l'amortissement, le total des coûts s'élève à 1.126 millions €

Total des coûts (en millions d'€)

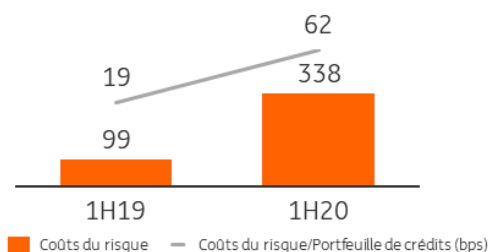


Les coûts du risque ont triplé en raison de l'impact du coronavirus sur les entreprises

Lors du premier semestre de 2020, les coûts du risque se sont élevés à 338 millions € (ce qui se traduit par 62 points de base comparé à l'octroi de crédit moyen), contre 99 millions € lors du premier semestre de 2019. La hausse est principalement visible en ce qui concerne les entreprises familiales et les multinationales. À la suite des circonstances exceptionnelles actuelles, les coûts du risque sont par conséquent supérieurs à la moyenne à long terme.

« ING Belgique a aujourd'hui plus de 50 milliards d'euros de crédits en cours aux entreprises et aux entrepreneurs. Il est clair aujourd'hui qu'en raison de l'impact de la crise, certains rencontrent des difficultés à rembourser leurs dettes et emprunts. Ces difficultés se reflètent dès lors aussi dans les résultats financiers. Cela explique pourquoi les coûts du risque ont augmenté de 239 millions €. Nous compensons pourtant ces coûts de crédits élevés grâce à de solides revenus commerciaux sous-jacents et à une discipline permanente en matière de coûts. Cela nous permet de clôturer ce semestre exceptionnel avec un résultat d'exploitation positif », affirme Hans De Munck.

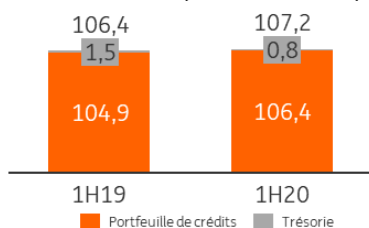
Coûts du risque (en millions €)



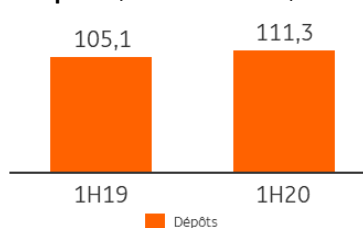
7 milliards € de nouveaux prêts accordés et plus de 6 milliards € d'épargne

Au premier semestre, ING a accordé 7 milliards € de nouveaux prêts. Cela a entraîné une augmentation du **portefeuille de crédits**² (hors activités de trésorerie) de 1,5 milliard € pour le porter à 107,2 milliards € (+ 1,4 % sur base annuelle). La croissance est principalement visible au niveau du portefeuille de prêts immobiliers et des ouvertures de crédit aux grands clients professionnels. Le total des **dépôts de clients** s'est élevé fin juin à 111,3 milliards €, ce qui revient à une **croissance de 6,2 milliards €** par rapport à la même période l'an dernier. Cette croissance exceptionnelle témoigne du fait que les clients se sont comportés différemment à cause du coronavirus : ils épargnent plus et dépensent moins.

Portefeuille de crédits (en milliards €)



Dépôts (en milliards €)



² Excepté la part volatile des facilités de crédit.

Près de trois fois plus de paiements sans contact et 20% de visites en plus sur l'app

Au cours du dernier semestre, la manière dont les clients effectuent leurs opérations bancaires a radicalement changé, tout comme leur comportement de paiement. ING a noté, au cours des six premiers mois, pas moins de **29 millions de paiements sans contact**. Durant la même période l'an dernier, ils ne s'élevaient encore qu'à 11,5 millions, soit près de trois fois moins. Ces paiements sans contact représentent un quart (25,5 %) de tous les paiements qui s'effectuent par carte, soit un montant moyen de 18 € contre 12 € l'an dernier.

Le plan ambitieux que la banque a initié il y a quatre ans et qui consistait à tenir compte de la croissance de la digitalisation a été stimulé par la crise du Covid-19. Les clients ont de plus en plus utilisé les canaux digitaux ou ont découvert les opérations bancaires à distance pour la première fois. Ainsi, ING a noté, au premier semestre de cette année, **près de 235 millions de sessions de visiteurs sur son app, soit 20 %** de plus que pour la même période de l'année dernière (194 millions de visites de l'app).

Depuis lors, **1,7 million de clients** - et donc plus de la moitié de tous les clients d'ING Belgique - **gèrent leurs transactions 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 du premier semestre 2020, 1,3 million de clients géraient leurs opérations bancaires par le biais de l'app, tandis qu'un peu plus de 850.000 clients les ont effectuées en ligne.

Dans le contexte de l'adoption accélérée du digital, ING Belgique a invité, fin mai, ses clients, à télécharger la nouvelle app ING Banking qui a été lancée en décembre de l'année dernière. A la fin du mois de juin, la nouvelle app avait été téléchargée 220.000 fois. Quant aux 850.000 clients qui effectuent leurs opérations bancaires en ligne, ils ont eu accès à la nouvelle plateforme ING Home'Bank qui est plus claire et plus conviviale. Les 24.000 clients professionnels ont également reçu une invitation pour découvrir cette plateforme.

« Cet automne, tous les clients d'ING Belgique pourront utiliser la nouvelle app ING Banking et la nouvelle plateforme Home'Bank. Cela signifie que nous desservirons 11 millions de clients en Belgique et aux Pays-Bas depuis la même plateforme. À ce moment-là, nous pourrions encore plus rapidement développer nos canaux numériques avec des applications pratiques et innovantes et les partager à l'échelle internationale avec d'autres pays. Ainsi, les clients en Allemagne et au Luxembourg pourront bientôt utiliser la nouvelle page login de l'app et de Home'Bank. Par ailleurs, nous récoltons également en coulisse les fruits de cette plateforme partagée. Les systèmes pour la prévention de la fraude sont les mêmes en Belgique et chez nos voisins du nord. De même, les bases de données clients des différents pays se trouvent à présent sur un seul et même site. ING peut donc désormais disposer de cette base de données, sans ambiguïté, pour tout ce qui a trait au RGPD et KYC », explique Erik Van Den Eynden.

La banque lancera cet automne les fonctionnalités suivantes :

- **Assurance auto digitale** : demander une assurance auto est encore plus rapide depuis que la banque a transféré le nouveau processus de vente vers la plateforme partagée pour les assurances. Grâce à l'automatisation du processus de souscription à une nouvelle assurance, le client est non seulement plus rapidement assuré, mais nos collaborateurs disposent aussi de plus de temps pour des tâches à plus grande valeur ajoutée et la banque peut ainsi réduire les coûts de développements ultérieurs.
- **Premier gestionnaire d'abonnement digital** : celui-ci cartographie tous vos abonnements courants et dormants. Par exemple, des abonnements dont vous ne voulez plus peuvent être gratuitement arrêtés par la banque et l'application prend en charge toute l'administration. C'est une première, car ING est la première banque à proposer ce service en Belgique. La banque a conclu à cette fin un contrat avec Minna Technologies, une fintech suédoise. Avec le gestionnaire d'abonnements, ING s'attend à pouvoir économiser un peu plus de 15 millions d'euros pour ses clients d'ici début 2024.
- La fonctionnalité **'Kijk Vooruit'** : un module populaire aux Pays-Bas qui permet aux clients d'avoir un aperçu de leurs futures recettes et dépenses.

En moyenne, jusqu'à 12.000 appels de clients par jour

ING Belgique poursuit sa transformation en banque digitale pour pouvoir encore donner plus de conseils personnalisés et sur mesure au client, soit à distance (par téléphone ou par e-mail), soit en agence ou dans ses Client Houses. Au premier semestre, le service clients (Customer Loyalty Teams) a reçu **plus de 1,3 million d'appels**, soit une **hausse de 7 %** par rapport à la même période de l'an dernier. Cela représente une moyenne de **230.000 appels par mois ou jusqu'à en moyenne 12.000 appels par jour**. Les collaborateurs y répondent en moyenne dans les 90 secondes.

Afin de tenir davantage compte de la tendance digitale croissante, la banque travaille sur des applications qui soutiennent ses collaborateurs dans leur service aux clients. Cet automne, ING Belgique lancera une application dans l'app qui permettra au collaborateur du service clients de savoir immédiatement quel client il a en ligne, grâce à l'**authentification automatique** de l'appel. Le client gagne ainsi un temps précieux, parce qu'il n'a plus besoin de s'identifier au début de l'entretien. A la fin de l'année, les clients pourront également chatter avec leur banque au départ de l'app.

Conclusion

« Ce dernier semestre, on a de nouveau pu se rendre compte à quel point les personnes et les entreprises doivent être flexibles et s'adapter aux changements. L'incertitude économique demeure, l'impact de la crise du corona restera palpable encore bien longtemps. Des banques comme ING jouent ici un rôle particulièrement important pour permettre au système financier de rester fiable et sûr et de respecter toutes les réglementations. Notre rôle de gardien du système financier est aujourd'hui plus important que jamais, et le sera aussi dans les mois à venir. Malgré le fait que la crise du coronavirus n'a pas épargné non plus la banque, nous restons en bonne santé, solides et remplis d'espoir pour le futur », conclut Erik Van Den Eynden.

Informations complémentaires :

Press Office ING Belgique

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be