

Résultats financiers 2020 : ING Belgique réalise un bénéfice alors que les provisions pour pertes sur prêts augmentent

Records pour les services bancaires digitaux et le conseil à distance : 25 % de visites en plus sur l'app, 15 % d'appels de clients en plus et pratiquement trois fois plus de paiements sans contact

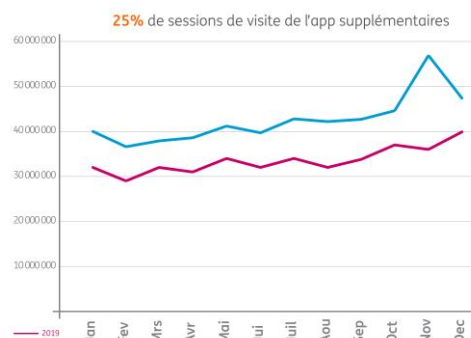
Vendredi 12 février 2021 - Bruxelles – En 2020, ING Belgique a enregistré un résultat avant impôts de 269 millions € alors que les provisions pour pertes sur prêts augmentent. Anticipant que les entreprises continuent à être impactées par une économie affaiblie, la banque a augmenté de 589 millions € ses provisions pour faire face aux pertes de crédits potentielles. Dans le cadre des mesures liées à la crise, ING est venue en aide à des milliers de ménages et d'entreprises dans notre pays en octroyant des reports de paiement sur un montant total d'emprunts de près de 8 milliards €. La pandémie a provoqué une augmentation des dépôts. Ceux-ci ont atteint 109 milliards €. Pendant ce temps, les demandes de prêt sont restées faibles, mais la banque a tout de même accordé pour 14 milliards € de nouveaux crédits. Les ratios de fonds propres et de liquidités se sont encore renforcés en 2020 et dépassent largement les exigences légales. Plusieurs records ont par ailleurs été notés au niveau des services bancaires digitaux et du conseil à distance. Ainsi, le nombre de visites de notre app a augmenté de 25 % sur l'année. Le nombre de paiements sans contact a pratiquement triplé, à plus de 80 millions. La banque a aussi traité près de 15 % d'appels de clients en plus, soit environ 3 millions sur l'année ou 12 000 par jour en moyenne.

Comme tout le monde, ING en Belgique a connu une année particulière. En mars 2020, plus de 7 500 collaborateurs sont passés en télétravail à cause du coronavirus. ING a été la première banque en Belgique à mener à bien cette opération sans précédent, en seulement 48 heures. Alors qu'elle procédait à l'adaptation des mesures de sécurité afin de lutter contre le virus, la banque est restée entièrement opérationnelle : ING a continué d'aider ses 3 millions de clients à distance et les agences sont restées accessibles sur rendez-vous. Les investissements réalisés ces dernières années en matière de travail agile, de télétravail et de digitalisation ont porté leurs fruits. 2020 a également donné un coup d'accélérateur à la tendance croissante de services bancaires digitaux, de banque à distance et de paiements numériques.

25 % de visites en plus sur l'app ING en 2020

ING en Belgique analyse en permanence les préférences et l'évolution du comportement de ses clients afin d'optimiser la combinaison de son offre physique et de ses services digitaux dans le but d'offrir la meilleure expérience possible au client. Au cours de l'année écoulée, ING a investi dans le conseil digital à distance afin que ses clients puissent facilement faire appel à un expert.

À la fin 2020, près de 1,8 million de clients ING géraient leurs opérations bancaires en ligne ou via l'app (ce qui représente une hausse de 53 000 clients, soit une augmentation de 3 %, par rapport à 2019). Cela équivaut à plus de la moitié de tous les clients de la banque. Le nombre de visites sur l'app a également battu un nouveau record, atteignant plus de 511 millions. Il s'agit d'une hausse de 25 % comparé à 2019 (plus de 408 millions de visites). En outre, les clients sont plus nombreux à passer par l'app pour leurs opérations bancaires que par leur ordinateur.

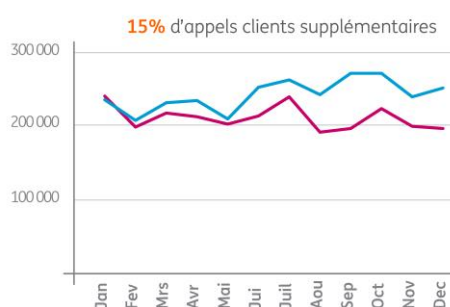


L'année passée, ING en Belgique a commencé à déployer « One View » dans son app. Cette application permet aux clients de gérer leurs abonnements. Par exemple, si un client souhaite supprimer un de ses abonnements, la banque peut l'annuler pour lui gratuitement et s'occuper de toutes les démarches administratives à sa place. ING a été la première banque à proposer ce type de service en Belgique. ING estime que ce gestionnaire d'abonnements devrait permettre à ses clients d'économiser plus de 15 millions € d'ici début 2024.

Les clients d'ING ont aussi considérablement changé leurs habitudes jusqu'à battre des records en matière de paiements sans contact. En 2020, pas moins de 82 millions de paiements sans contact ont été réalisés via Bancontact, soit pratiquement trois fois plus qu'en 2019 (29 millions). D'autre part, le nombre de retraits de billets a chuté de 35 % par rapport à 2019. On note cependant que les gens retirent des montants plus élevés, avec en moyenne 187 € en 2020 (contre 169 € en 2019).

Nombre record d'appels traités par le service clients en 2020

En 2020, le service clients a reçu pas moins de 3 millions d'appels, un record et une hausse de 15 % par rapport à la même période de l'année dernière. Cela représente une moyenne de 243 000 appels par mois ou jusqu'à 12 000 appels par jour.



Afin de répondre à la montée en puissance de la digitalisation, la banque travaille sur des applications visant à améliorer le service aux clients. Depuis février 2021, ING en Belgique a ajouté dans l'app une fonctionnalité qui permet au collaborateur du service clients de savoir immédiatement quel client il a en ligne, grâce à une authentification automatique de l'appel. Le client gagne ainsi un temps précieux, vu qu'il n'a plus besoin de s'identifier au début de l'entretien. Au printemps de cette année, les clients auront aussi la possibilité de chatter de manière authentifiée avec la banque à partir de l'app.

« La migration tant attendue vers les nouvelles plates-formes digitales (OneApp et OneWeb) pour les particuliers en Belgique est terminée. Nous sommes maintenant prêts à connecter nos clients professionnels à ces nouvelles plates-formes digitales. Nos équipes ont travaillé d'arrache-pied pour construire de solides bases. Maintenant que nous avons toutes les cartes en main, nous allons pouvoir développer et lancer plus rapidement des fonctionnalités innovantes et des applications pratiques dans l'app. En outre, ING en Belgique pourra désormais aussi implémenter plus facilement des innovations d'autres pays où ING est présente, afin de rendre la banque encore plus simple pour nos clients », explique Peter Adams, CEO d'ING Belgique.

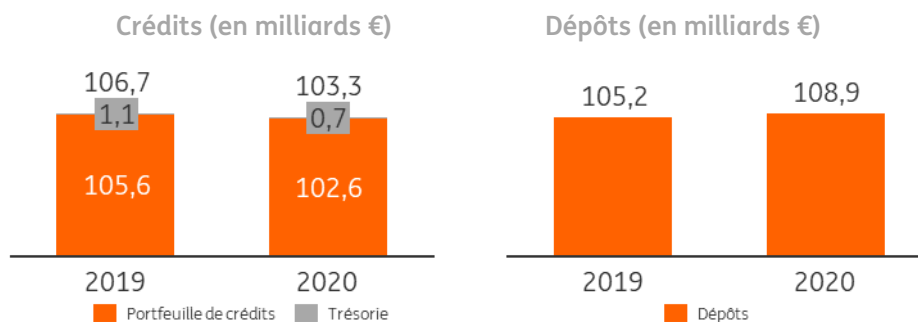
Impact de la pandémie sur les résultats financiers

La pandémie a un 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. ING Belgique met donc tout en œuvre pour aider ses clients en cette période difficile. L'année passée, la banque a, par exemple, aidé des ménages et des entreprises en octroyant des reports de paiement pour des dizaines de milliers d'emprunts, représentant au total un montant de près de 8 milliards €. Cela fait partie d'un accord avec le gouvernement fédéral en vue d'accorder des reports de paiement aux ménages et entreprises, pour autant que certaines conditions soient remplies. Depuis, les reports de paiement pour les entreprises ont été prolongés jusqu'à fin juin 2021. Les ménages pourront, quant à eux, faire appel à cette mesure jusqu'à fin mars 2021.

La crise du coronavirus a frappé les entreprises de plein fouet. L'incertitude économique demeure en 2021, les effets de la crise se feront, quant à eux, sentir encore longtemps. ING est prête à soutenir l'économie belge et à apporter sa pierre à l'édifice pour que le système financier demeure sain et pérenne.

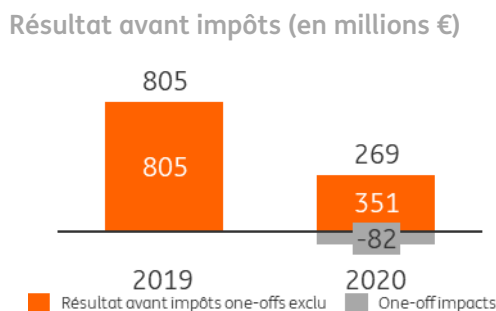
Le changement de comportement des clients affecte à la fois les crédits et les dépôts

Le portefeuille de crédits (hors activités de trésorerie) a terminé l'année 2020 à 102,6 milliards €¹, soit un recul de 3,0 milliards € par rapport à 2019. Cette baisse est essentiellement due aux entreprises familiales et clients professionnels qui se sont montrés plus prudents dans leurs décisions d'investissement à cause de la crise du coronavirus, entraînant une contraction de la demande de crédits. Le total des dépôts des clients a bouclé l'année 2020 à 108,9 milliards €, soit une hausse de 3,7 milliards € par rapport à 2019. Cette croissance s'explique principalement par le fait que la crise pousse les particuliers et les entreprises familiales à épargner plus et dépenser moins.



269 millions € de bénéfice avant impôts

La crise du coronavirus a aussi influencé les résultats financiers de la banque. En 2020, ING Belgique a publié un résultat avant impôt de 269 millions € (351 millions € si l'on ne prend pas en compte 82 millions € relatifs à un amortissement et des coûts de transformation uniques). En 2019, le résultat avant impôts s'élevait à 805 millions €.



« En 2020, la pandémie a poussé les clients à nous confier davantage de dépôts, alors que la demande de crédit s'est contractée. La conjonction de ces deux tendances a donc entraîné une diminution de notre résultat d'intérêts, déjà sous forte pression à cause de la persistance des taux négatifs, par rapport à l'année passée. Cela n'a été que partiellement compensé par une augmentation des revenus de commissions, qui ont bénéficié d'une hausse du chiffre d'affaires dans les produits d'investissement, mais avec des frais de transaction plus bas en raison du ralentissement de l'activité économique », explique Hans De Munck, CFO d'ING Belgique.

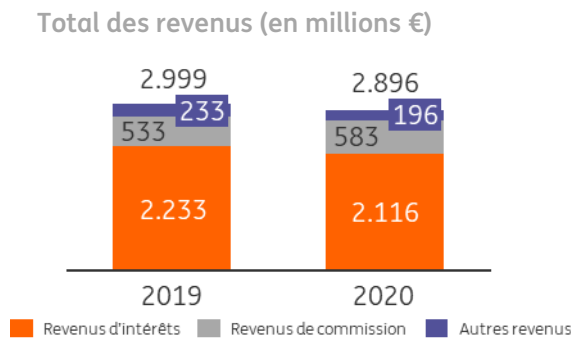
Hausse des revenus de commissions de 9 % par rapport à l'année passée, mais baisse du total des revenus

Malgré le ralentissement de l'économie, ING Belgique est parvenue à accroître ses revenus de commissions de plus de 9 % en 2020. La plus forte croissance a été enregistrée au niveau des produits d'investissement et des comptes à vue.

Les revenus d'intérêts sur les prêts ont également progressé par rapport à 2019. Toutefois, comme la croissance des crédits est restée faible tout au long de 2020, ces produits d'intérêts supplémentaires n'ont pas suffi à compenser les plus faibles revenus d'intérêts liés aux comptes d'épargne et comptes à vue dus à l'environnement de taux bas. Les autres revenus affichent un recul par rapport à l'année précédente, essentiellement à cause des activités de trésorerie et de « Financial Markets », où la volatilité des marchés

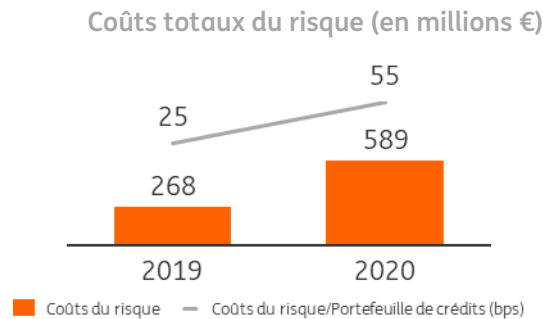
¹ Excepté la part volatile des facilités de crédit.

a influencé négativement les revenus. En conséquence, le total des revenus a diminué de 103 millions € par rapport à 2019, soit une baisse d'environ 3 %.



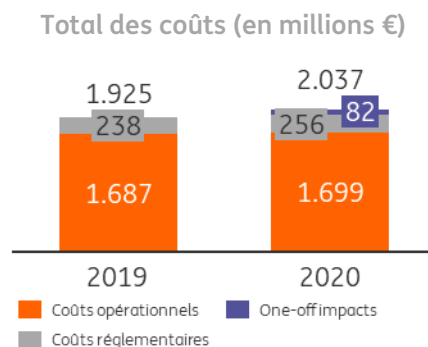
Les coûts du risque ont doublé à cause de la crise du coronavirus

En 2020, les coûts du risque d'ING Belgique se sont élevés à 589 millions € (ce qui correspond à 55 points de base proportionnellement au portefeuille de crédits moyen), soit une forte hausse par rapport au montant de 268 millions € rapporté en 2019. Cette augmentation est une conséquence directe de la crise du coronavirus.



Coûts opérationnels stables en 2020

La base de dépenses présentée comprend 82 millions € d'éléments exceptionnels liés à un amortissement et des programmes de transformation. Hors éléments exceptionnels, les coûts opérationnels ont augmenté de moins de 1 % (12 millions €) par rapport à l'année passée. Les bénéfices tirés de l'utilisation plus efficace de nos différents canaux de distribution sont plus que compensés par la hausse des dépenses engagées pour garder la banque sûre et conforme (« Know Your Customer »). Par ailleurs, les prélèvements bancaires ont grimpé de 18 millions €, poussant ainsi les coûts à un total de 1 955 millions € en 2020, soit 1,6 % de plus qu'en 2019.



Conclusion

« En tant que nouveau CEO d'ING Belgique, je suis déterminé à soutenir nos entrepreneurs et nos sociétés en cette période pour le moins compliquée. Nous continuerons d'aider nos clients et de répondre à leurs besoins de liquidité pour leur permettre d'être aux avant-postes lors de la reprise économique. Nous les aiderons également à relever des défis plus structurels afin qu'ils puissent renforcer leur position de capital. En parallèle, nous allons aussi mettre les bouchées doubles sur la digitalisation de nos produits et services, en réponse à l'évolution vertigineuse du comportement des clients. En mettant encore davantage l'accent sur les solutions digitales, notre objectif est de dégager plus de temps et d'espace pour des conseils élaborés sur mesure. En tant que partenaires de nos clients, nous devons non seulement garder le rythme en matière de développement de leur expérience digitale, tout en cultivant la saine ambition de figurer dans le peloton de tête de cette course », conclut Peter Adams.

Informations complémentaires

Press Office ING Belgique

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be