

Résultats annuels 2021 : ING en Belgique voit ses revenus dépasser les 3 milliards d'euros et affiche un bénéfice de près de 950 millions d'euros

Jeudi 3 février 2022 - Bruxelles - ING en Belgique affiche un bénéfice avant impôts de 948 millions d'euros en 2021, soit près de quatre fois le chiffre de l'année précédente. Une forte augmentation des revenus des produits d'investissement fait passer les revenus au-dessus des 3 milliards d'euros. La lente reprise de l'économie l'année dernière se reflète dans l'augmentation du portefeuille de crédits et dans le coût du risque, qui a baissé de près de 70 %. En 2021, la banque a accordé 16,7 milliards d'euros de prêts. Les crédits hypothécaires ont augmenté de plus de 35 %. ING a également enregistré un triplement des prêts verts aux grandes entreprises. Les opérations bancaires digitales et à distance se poursuivent avec près de 13 % de visites supplémentaires sur l'app ING Banking. En Belgique, près de sept clients ING sur dix effectuent aujourd'hui leurs opérations bancaires en ligne.

2021 a été une année particulière pour ING en Belgique. La banque a célébré son 150^e anniversaire et a présenté une nouvelle stratégie pour les années à venir dans laquelle la simplicité est le maître-mot. Ce nouveau cap se reflète déjà dans les résultats financiers et commerciaux de la banque.

« Pour cette banque ancrée dans l'économie belge depuis un siècle et demi, l'année dernière était le moment d'écrire une nouvelle histoire. Avec nos équipes, nous avons travaillé très dur pour élaborer une nouvelle stratégie pour 2024, dans laquelle la facilité et la simplicité sont centrales pour le client. Je suis fier d'en voir les premiers fruits dans nos chiffres aujourd'hui. Le travail n'est certainement pas terminé. Nous continuons à investir pour simplifier notre gamme de produits et anticiper plus rapidement la digitalisation. De cette manière, nous pourrions nous concentrer en 2022 et dans les années à venir sur l'expertise et le service que les clients attendent et méritent de notre part », a déclaré Peter Adams, CEO d'ING en Belgique.

Malgré la pandémie en cours, l'économie belge se redresse lentement. Suivant cette tendance, ING en Belgique a enregistré un bon résultat en 2021. La banque fait état d'un résultat avant impôts de 948 millions d'euros. C'est presque quatre fois plus qu'en 2020, année durant laquelle un résultat avant impôts de 269 millions d'euros avait été affiché.

ING en Belgique clôture l'année 2021 avec 3,1 milliards d'euros de revenus

Le revenu total a augmenté de 196 millions d'euros par rapport à 2020, principalement en raison de l'augmentation de 23 % des commissions sur les produits d'investissement et comptes. Bien que les revenus d'intérêts continuent de baisser en raison de l'environnement de taux d'intérêt plus bas, l'application sélective d'intérêts négatifs sur les dépôts et les conditions de financement temporairement favorables de la Banque centrale européenne (TLTRO¹) ont atténué la baisse en 2021.

Les charges opérationnelles ont poursuivi leur tendance à la baisse pour atteindre 1 679 millions d'euros, soit 1,2 % de moins que l'année dernière. Cette baisse est le résultat d'une concentration continue sur les coûts, combinée à une diminution des dépenses de personnel. La banque continue d'adopter une approche prudente en matière de dépréciation des prêts, avec un coût du risque de 184 millions d'euros, en baisse de 405 millions d'euros par rapport à 2020, grâce à la lente reprise de l'économie.

« ING en Belgique a connu une année commerciale solide et je suis heureux que cela se traduise par une croissance des revenus de près de 7%. Nous clôturons en effet à plus de 3 milliards d'euros de revenus. La croissance de plus de 20 % des revenus de commissions contribue en particulier à compenser la baisse des revenus d'intérêts. La discipline continue en matière de coûts et la baisse du coût des risques ont également contribué à un excellent bénéfice pour l'ensemble de l'année », a déclaré Hans De Munck, CFO d'ING en Belgique.

¹ 'Targeted longer-term refinancing operations' ou opérations ciblées de refinancement à long terme

Près d'un quart de nouveaux prêts supplémentaires accordés

ING en Belgique a accordé 16,7 milliards d'euros de crédits en 2021, soit 28% de plus qu'en 2020. En conséquence, le portefeuille de prêts a augmenté de 3,1 milliards d'euros par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est principalement due aux prêts hypothécaires et aux prêts aux grandes entreprises. Les dépôts restent pratiquement constants en 2021 car une partie considérable a été transférée vers des produits d'investissement et investie en bourse, ce qui a contribué à la croissance des actifs sous gestion.

« Nos clients continuent à se tourner vers ING pour les moments importants de leur vie. Par exemple, nous avons accordé 37 % de prêts hypothécaires en plus par rapport à 2020. Les actifs sous gestion dans les investissements ont également augmenté de 14 % depuis le début de l'année. En cette année de COP26, nous constatons que de plus en plus d'entreprises placent la durabilité en tête de leurs priorités et ING a joué son rôle de conseiller en la matière. L'année dernière, nous avons ainsi conclu un nombre record de transactions vertes ou liées à la durabilité avec, entre autres, AB InBev, GIMV et Proximus. Ces transactions ont représenté un volume de prêts de 1,4 milliard d'euros au cours de l'année 2021, soit plus du triple », a déclaré Hans De Munck.

Comptes de résultats consolidé			
	2021	2020	Variation
Profit ou Perte (en millions €)			
Revenus d'intérêts	2.109	2.116	-0,3%
Revenus de commissions	717	583	22,9%
Autres revenus	265	196	35,1%
Total des revenus	3.092	2.896	6,8%
Coûts opérationnels	1.679	1.699	-1,2%
Coûts réglementaires	280	256	9,4%
Impact des incidents	-	82	-100,0%
Total des coûts	1.960	2.037	-3,8%
Résultat avant coûts du risque et impôts	1.132	858	31,9%
Coûts du risque	184	589	-68,8%
Résultat avant impôts	948	269	>100%
Impôts	240	89	>100%
Résultat après impôts	708	180	>100%
Rentabilité et efficacité			
Marge d'intérêt	1,36%	1,43%	
Ratio coûts/revenus	63,4%	70,4%	
Coûts du risque/Portefeuille de crédits (bps)	17	55	
Rentabilité des capitaux propres (basé sur 12.5% RWA)	10,5%	2,6%	
Actifs à risques pondérés (fin de période, en milliards €)	51,6	54,0	-4,5%
Portefeuille clients (en milliards €)			
Portefeuille de crédits excl. trésorerie ⁱ	105,7	102,6	3,0%
Dépôts excl. trésorerie	109,2	109,0	0,2%
Fonds sous gestion	47,5	41,5	14,4%

ⁱ Excepté la part volatile des facilités de crédit

Près de sept clients sur dix effectuent leurs opérations bancaires par voie digitale, 12 fois plus de séances de conseil à distance

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie, ING en Belgique a beaucoup investi pour rendre la banque digitale et à distance aussi facile que possible. Par exemple, la banque a lancé en mars le conseil à distance aux clients pour les prêts hypothécaires et les investissements, et ce avec succès. À la fin de l'année 2021, les experts d'ING menaient 12 fois plus de conversations à distance par mois qu'au cours des premiers mois du déploiement. Les clients accordent également à ce type de conseil des notes de satisfaction élevées, de neuf sur dix en moyenne.

Le nombre de clients qui gèrent leurs opérations bancaires par le biais de l'application ou d'un ordinateur continue également à augmenter. En 2021, près de sept clients sur dix effectuaient leurs opérations bancaires par voie digitale ; il y a deux ans, ils n'étaient encore "que" la moitié. L'app a été ouverte plus de 1,7 million de fois par jour et l'année 2021 a comptabilisé 615 millions de sessions de visiteurs. Cela représente une augmentation de 13 % par rapport à l'année dernière.

« Au cours de l'année écoulée, des millions de clients particuliers et professionnels ont adopté la nouvelle application ING Banking. Nous avons en outre ajouté progressivement de nouvelles fonctionnalités qui facilitent les opérations bancaires. Par exemple, les clients peuvent désormais bloquer leur carte de débit et de crédit directement dans l'app ou modifier leur domicile légal. Nous avons également lancé une fonction de chat dans l'application. Les investissements et l'intégration du feedback de nos clients portent leurs fruits et se traduisent par de bons résultats. Nous voulons poursuivre sur cette lancée en 2021 », a déclaré Peter Adams, CEO d'ING en Belgique.

Parmi les nouvelles fonctionnalités, l'identification automatique permet aux clients qui appellent le service clientèle par le biais de l'app d'être aidés plus personnellement, plus rapidement et plus efficacement. OneView, le premier gestionnaire d'abonnement digital, qui compte aujourd'hui plus de 32 000 utilisateurs, est également une réussite. Le programme de cashback ING+ deals est le produit le plus utilisé dans l'application ING Banking. L'année dernière, 153 000 utilisateurs se sont inscrits et ING a reversé un total de 586 000 euros en cashback. Le cashback auprès de la chaîne de supermarchés Delhaize, la chaîne de vêtements JBC et de TakeAway, entre autres, se porte remarquablement bien en cette période de pandémie de coronavirus. Au total, 334 000 clients se sont déjà inscrits pour profiter des ING+ deals depuis leur lancement en 2018.

Les paiements sans contact augmentent de près de 70 %

En 2021, Apple Pay a rejoint l'application ING Banking, renforçant ainsi les paiements sans contact. ING a également enregistré pas moins de 137 millions de paiements sans contact avec Bancontact, soit 68 % de plus qu'en 2020. Les retraits d'argent liquide ont quant à eux continué à diminuer, de 6 % par rapport à l'année dernière.

Self Invest pour les investisseurs débutants et expérimentés

Étant donné la persistance du climat de taux d'intérêt bas, les Belges cherchent d'autres options pour leur épargne. Pour y répondre, ING a lancé la plateforme ING Self Invest à la fin de l'année dernière.

« Cet outil donne à tous - nouveaux et anciens clients, petits et grands investisseurs, avec ou sans expérience - la possibilité d'investir facilement et digitalement. ING propose une sélection de produits, tels que des actions et des fonds intéressants, pour aider les clients à choisir parmi la très large gamme proposée », explique Peter Adams.

Afin de rendre les investissements encore plus accessibles, la tarification a également été adaptée. Les frais de transaction d'ING Self Invest ont ainsi diminué d'environ 30 % par rapport aux taux précédents. Un investisseur débutant qui fait ses premiers pas sur le marché boursier avec 100 euros paie des frais de transaction d'1 euro.

ING en Belgique : la banque de 150 ans a été la première à conclure une CCT sur le travail « hybride »

ING en Belgique a connu plusieurs temps forts en 2021. Elle a notamment fêté son 150^e anniversaire le 13 novembre avec plus de 7 000 employés. Dans le cadre de ce jubilé, la banque a également voulu donner à son tour quelque chose à la société : elle a décidé de consacrer un demi-million d'euros à l'écologisation de plusieurs bâtiments publics, avec l'ambition d'absorber 1 500 kg de CO2 chaque année².

ING a également conclu de nouvelles conventions collectives de travail (CCT) avec la majorité de ses partenaires sociaux concernant un nouveau mode de travail hybride. En moyenne, les employés peuvent travailler à domicile la moitié du temps et au bureau l'autre moitié. ING continuera à rénover en profondeur son bâtiment Marnix cette année et se réjouit d'accueillir ses employés en 2023 dans un environnement neutre en carbone et totalement adapté à la nouvelle façon de travailler.

Informations complémentaires

Joëlle Neeb et Safia Yachou - porte-paroles d'ING en Belgique

+32 2 547 24 84

pressoffice@ing.be

² Voir communiqué de presse du 12/11/2021