

# RÉSULTATS SEMESTRIELS 2019 D'ING BELGIQUE<sup>1</sup>

Avec son initiative de la semaine « Start to app », ING Belgique a continué à contribuer à **une société numérique inclusive** au cours du premier semestre. Ses efforts ont porté leurs fruits. Le nombre de **nouveaux utilisateurs mobiles actifs a augmenté de 10 %** au cours de la première moitié de l'année, faisant suite au record de plus de 1 million qu'ING avait enregistré fin 2018.

De nouvelles étapes ont été franchies dans la **transformation d'ING en une banque intégrée en Belgique et aux Pays-Bas**. Avec ses 11 millions de clients servis depuis la même plateforme dans les deux pays, ING deviendra une des plus grandes plateformes bancaires du Benelux.

Sur le plan financier, **ING Belgique a dégagé un solide résultat avant impôts de 435 millions d'euros**, soit une **progression de 14,4 %** par rapport à la même période l'an dernier. Par ailleurs, la hausse des volumes de crédits a également constitué un important contrepoids à la pression persistante de l'environnement de taux bas sur le résultat avant impôts au cours du premier semestre 2019.

## Résultats financiers

- Le **résultat avant impôts au premier semestre 2019 est de 435 millions d'euros**, soit 55 millions d'euros ou **14,4 % de plus** par rapport à la même période de l'année précédente.
- Malgré la dégradation des taux de marché, les **revenus liés aux intérêts augmentent de 65 millions d'euros** par rapport au premier semestre de l'année passée. La croissance durable du portefeuille de crédits, à de meilleures marges, compense la baisse des revenus liés aux comptes à vue et d'épargne.
- Les **charges opérationnelles diminuent de 2,7 %** par rapport à la même période de l'année passée, principalement en raison d'une baisse des frais de personnel.
- Les **dépôts** atteignent un volume total de **105,1 milliards d'euros**, soit une **hausse de 3,0 %** ou de 3,1 milliards d'euros par rapport au premier semestre.
- Le volume de **crédits<sup>2</sup>** s'est établi à **106,4 milliards d'euros**, soit une **hausse de 4,6 %** ou de 4,6 milliards d'euros par rapport au premier semestre, bien que la croissance enregistrée au premier semestre soit plus lente que celle observée en 2018.
- Les **coûts du risque augmentent de 32 millions d'euros** par rapport au niveau peu élevé du premier semestre 2018, mais évoluent vers leur moyenne à long terme. Les ratios de fonds propres et de liquidités dépassent considérablement les exigences minimales.

## Résultats commerciaux<sup>3</sup>

- Hausse nette de 24.000 du nombre d'ING Lion Accounts, soit +2,18 %
- Baisse nette de 13.000 du nombre de clients actifs<sup>4</sup>, soit -0,88 %
- Baisse nette de 6.500 du nombre de clients primaires<sup>5</sup>, soit -0,46 %
- Hausse nette de 108.000 du nombre de nouveaux utilisateurs mobiles actifs, soit +10,06 %

<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 des succursales étrangères

<sup>2</sup> En excluant la partie volatile des facilités de crédit

<sup>3</sup> Evolution durant le premier semestre 2019

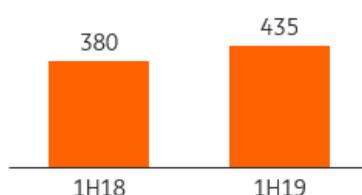
<sup>4</sup> Un client actif dispose d'un compte courant ING enregistrant des flux entrants réguliers (par ex. salaire)

<sup>5</sup> Un client primaire dispose d'un compte courant ING enregistrant des flux entrants réguliers (par ex. salaire) et au moins d'un produit supplémentaire

## Résultats financiers

Au cours du premier semestre 2019, ING<sup>6</sup> a affiché un solide **résultat avant impôts** de **435 millions d'euros**, qui est 14,4 % plus élevé que le résultat obtenu en 2018 pour le même semestre. Cette augmentation est principalement due à la baisse des frais de personnel et à la hausse des revenus liés aux crédits. Cette évolution positive en glissement annuel a en outre été stimulée par des revenus uniques des activités de trésorerie. Les coûts du risque ont toutefois augmenté de 32 millions d'euros par rapport à la même période de l'année dernière. Le premier semestre 2018 a par ailleurs bénéficié de la libération d'une provision juridique au Luxembourg.

Result before tax (in € million)



Par rapport au premier semestre 2018, les **revenus** ont progressé de 58 millions d'euros grâce à une croissance durable et de meilleures marges aux niveaux des crédits. L'augmentation des revenus a été atteinte malgré l'effet négatif de la détérioration des taux d'intérêt sur les comptes courants et d'épargne, compensé par la diminution des revenus due au transfert des activités Financial Markets vers le Royaume-Uni courant 2018.

Total income (in € million)



Les **charges** sous-jacentes se sont chiffrées à 1.025 millions d'euros, soit 2,7 % de moins que pour la même période de l'année passée, qui a bénéficié de la libération d'une provision juridique. Cette baisse reflète principalement une baisse des frais de personnel et des coûts réglementaires.

Total expenses (in € million)



Le portefeuille de crédits<sup>7</sup> s'est établi à 106,4 milliards d'euros, reflétant une croissance annuelle de 4,6 milliards d'euros, en ce compris une croissance de 0,6 milliard d'euros dans le cadre des activités de

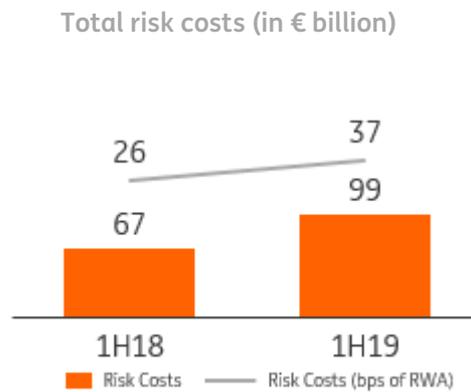
<sup>6</sup> Depuis le début du premier trimestre, les finances de l'entité nordique (gérées depuis Bruxelles) ont été transférées de Wholesale Banking Rest of World vers la Belgique. Les chiffres historiques ont été rectifiés

<sup>7</sup> En excluant la partie volatile des facilités de crédit

trésorerie. Hormis les activités de trésorerie, le portefeuille de crédits s'est développé de 4,0 milliards d'euros, ce qui représente une croissance de 4,0 % en glissement annuel, majoritairement influencé par les crédits hypothécaires ainsi que les crédits professionnels et aux entreprises. À la fin du mois de juin, le total des dépôts s'élevait à 105,1 milliards d'euros ; en ce compris une croissance nette de 3,1 milliards d'euros en glissement annuel, principalement sur les comptes à vue.



Au premier semestre 2019, les coûts du risque étaient 99 millions d'euros, ce qui se traduit par 37 points de base des actifs moyens pondérés en fonction des risques. Cela représente une croissance de 32 millions d'euros par rapport à la même période de l'année dernière, surtout au niveau des crédits professionnels et aux entreprises.



## Résultats commerciaux

### L'inclusion digitale au service de l'autonomie financière

Le **nombre de nouveaux utilisateurs mobiles actifs a continué à croître au cours du premier semestre, de 10,06 %**, faisant suite au record de 1 million enregistré fin 2018. À l'issue du premier semestre, **1.179.000 clients** géraient leurs opérations bancaires via l'app ING Smart Banking.

ING Belgique est convaincue que la banque digitale simplifie la gestion des affaires bancaires et continue à s'investir pour une société numérique inclusive. Un meilleur aperçu de leurs finances aide ainsi les clients à poser de meilleurs choix financiers et à conserver leur autonomie financière plus longtemps.

Cependant, certains clients restent réticents à la digitalisation. Grâce à des initiatives comme la semaine « **Start to app** », ING accompagne les clients dans le cadre de la digitalisation des services bancaires. En mars et en juin, ING a organisé pas moins de 200 ateliers digitaux dans toute la Belgique, auxquels ont participé plus de 7.000 clients.

Dans l'une des six Client Houses et dans 640 agences, les clients peuvent aussi faire appel aux « Customer Coaches ». Ces coachs accueillent les clients et les accompagnent dans l'utilisation des canaux digitaux. Ils expliquent aussi quelles sont les opérations qui peuvent être réalisées par téléphone par l'intermédiaire du service clientèle. Pour les questions plus complexes pour lesquelles l'expertise d'un banquier constitue une réelle valeur ajoutée, ils orientent les clients vers un collaborateur de la banque.

Parallèlement, ING a créé un fonds pour l'« **Inclusion digitale** », géré par la Fondation Roi Baudouin, et a prévu de consacrer 600.000 euros sur deux ans à des projets qui s'attachent à promouvoir l'inclusion digitale en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie. Le Fonds ING a pour vocation de renforcer l'inclusion digitale en aidant les participants à développer leurs compétences numériques et en veillant à l'accessibilité à tous des produits et services digitaux.

Ces efforts ont d'ailleurs porté leurs fruits. Fin juin 2019, plus de la moitié des clients primaires appartenant à la tranche d'âge 66+ effectuait leurs opérations bancaires de manière digitale<sup>8</sup>. Ce chiffre est passé en l'espace de seulement deux ans de 36 à 52 %. Dans la tranche d'âge 56-65 ans, ce chiffre monte même à 72 %, soit une progression de 12 % en deux ans. Pour les titulaires de compte primaires âgés entre 18 et 25 ans, 96 % effectuent leurs opérations bancaires de manière digitale. L'adoption mobile<sup>9</sup> des clients primaires de plus de 66 ans augment de façon significative de 9 % à 21 % en deux ans. Si cette croissance persiste, ceci pourrait signifier que cette tranche d'âge sera presque entièrement mobile à partir de 2022.

Notre nouvelle campagne commerciale met elle aussi l'accent sur le digital. Le nombre d'ING Lion Accounts (comptes à vue en ligne) a augmenté de 2,18 % pour atteindre 1.120.500. Avec la fin de la migration de Record Bank, une baisse légère du nombre de clients actifs et primaires (respectivement de 0,88 % ou 2.903.500 et 0,46 % ou 1.415.000) est toutefois à signaler.

## Unite be+nl

### Accélérer la mise à disposition de solutions numériques pour les clients grâce à un modèle d'affaires plus efficace

À l'heure où le monde se digitalise à une vitesse plus rapide que quiconque aurait pu l'imaginer, ING entend accélérer la mise à disposition de solutions numériques pour les clients. Dans un contexte d'évolution du comportement et des attentes des clients, ING s'est fixée pour défi de construire une banque intégrée en Belgique et aux Pays-Bas.

Avec les 11 millions de clients servis depuis la même plateforme dans ces deux pays (et l'objectif à long terme est d'étendre cette plateforme à d'autres pays), ING deviendra une des plus grandes plateformes bancaires du Benelux.

<sup>8</sup> De manière digitale = effectuer des transactions bancaires en ligne (Home'Bank ou Business'Bank) ou de façon mobile (Smart Banking app)

<sup>9</sup> Adoption mobile = utiliser la Smart Banking app pour ses opérations bancaires

Grâce aux économies d'échelle qu'ING parvient ainsi à dégager, la banque est en mesure d'innover plus rapidement pour ses clients. **Comme une innovation dans un pays pourra être immédiatement reprise par les autres pays qui partagent la même plateforme, le développement d'un produit ou d'une application prendra moins de temps.** Le module de paiement de la **nouvelle app ING Banking qui sera lancée progressivement à l'automne** en Belgique a par exemple été développé par ING Allemagne. L'aperçu des produits a été développé par ING Pays-Bas et ING Belgique s'est occupée du module de carnet d'adresses qui permet de gérer les bénéficiaires.

**Ce faisant, ING évolue vers une plateforme digitale constamment enrichie de services complémentaires** recherchés par les clients, comme les ING+ deals. Depuis novembre 2018, les clients peuvent obtenir des remises sur leurs achats (quotidiens) grâce aux **ING+ deals**. ING a entre temps conclu des accords exclusifs avec 35 grandes marques. Les clients paient le montant total via leur compte, leur carte de débit ou de crédit ING. Les remises sont ensuite calculées automatiquement avant d'être reversées en général le mois suivant l'achat. **Au cours du premier semestre 2019, plus de 65.000 clients (85.000 depuis le lancement) se sont enregistrés.** Depuis le lancement, plus de 20.000 transactions ont été effectuées.

ING continue bien sûr à travailler à l'amélioration de l'app actuelle **ING Smart Banking**. C'est ainsi que les clients peuvent désormais utiliser l'app pour remplacer une carte de crédit, modifier la limite de leurs cartes de crédit, supprimer et ajouter des mandataires et gérer leurs bénéficiaires. ING est en outre la première banque en Belgique qui permet à ses clients de poser des questions à un assistant virtuel (l'[Assistant Google](#)) à propos de leurs activités bancaires via une commande vocale, en néerlandais ou en français. Il s'agit pour ING d'une première étape dans le développement d'autres applications pour l'Assistant Google.

### Travailler de manière « agile »

La **méthode « agile »** appliquée dans différents pays ING contribue elle aussi à la transformation numérique. A travers une collaboration beaucoup plus efficace au-delà des frontières, elle permet à la banque de fonctionner comme une seule et même organisation. Le fait que tous les informaticiens belges et néerlandais travaillent de la même façon et exercent les mêmes fonctions et tâches, constitue la base de la migration à venir des clients ING vers une plateforme bancaire intégrée.

La méthode « agile » permet de surcroît d'intégrer plus rapidement le feedback des clients dans les produits et services nouveaux et existants. Ainsi, **la nouvelle app ING Banking est développée en co-création avec les clients.** Plus concrètement cela veut dire que peu avant le lancement un nombre limité de clients seront invités à découvrir les nouveaux canaux numériques, qui, à cette phase, ne disposeront pas encore de toutes les fonctionnalités. Le feedback des clients servira ensuite, d'une part, à déterminer l'ordre de développement de certaines fonctionnalités et, d'autre part, à améliorer la qualité des produits, canaux et services déjà disponibles ainsi que l'expérience des utilisateurs.

### Collaborateurs

Le fait qu'ING s'attache à établir un modèle d'affaires plus efficace implique que le nombre de collaborateurs dans le cadre du plan social annoncé en octobre 2016 continue à diminuer. Par le biais d'une convention collective du travail (CCT), des mesures de départ ont été mises en place en vue d'accompagner les employés qui quittent la banque.

Ainsi, 148 collaborateurs ont bénéficié d'un départ anticipé (55+) au cours de la première moitié de 2019 (920 depuis octobre 2016) et 120 autres, qui n'ont pas encore quitté la banque, ont demandé à bénéficier de cette mesure. Les collaborateurs qui ont profité d'un départ anticipé sont invités à rester actifs. 24 % d'entre eux ont demandé et reçu l'autorisation d'ING d'exercer une nouvelle activité. 13 collaborateurs ont quitté ING au cours du premier semestre 2019 en vue de lancer leur propre activité avec le soutien de la banque (86 depuis octobre 2016). Au cours de la même période, 3 collaborateurs ont opté pour un départ volontaire ou reconnu (426 depuis octobre 2016).

Durant les six premiers mois de l'année, ING a limité le nombre de licenciements à 47 (439 depuis octobre 2016).

Toujours depuis octobre 2016, 1.871 collaborateurs ont quitté la banque dans le cadre des mesures de la CCT.

Durant le premier semestre de 2019, ING a recruté 409 nouveaux collaborateurs et a organisé près de 11.000 jours de formations.

## Réalisations marquantes

Après avoir innové en mars 2018 en offrant des paiements effectués de manière standard le jour même, ING propose également des [paiements instantanés](#) depuis mars 2019. Les clients particuliers bénéficient automatiquement et gratuitement de ce service et ne doivent entreprendre aucune démarche à cette fin. Quant aux entreprises, ce service leur coûte 5 euros (+TVA). Elles ont cependant la possibilité de voir leurs paiements exécutés gratuitement le jour même à condition de les encoder avant 14h30.

Quelques chiffres :

- 7.485.275 paiements instantanés ont été traités entre début avril et fin juin 2019 ;
- En journée cela correspond à environ 7.000 paiements instantanés par heure, 1.755 par quart d'heure, 117 par minute ou deux par seconde.

Quelques-uns des principaux partenariats d'affaires conclus par ING au cours du premier semestre 2019 :

- ING a conseillé et accompagné [Aedifica](#) dans la conclusion d'une acquisition record : 92 maisons de repos pour 450 millions de livres au Royaume-Uni ;
- L'équipe ING Food & Agri présente en Campine belge a accordé à **Nukamel** un financement transfrontalier, en étroite collaboration avec ses collègues néerlandais. Cela permettra à Nukamel d'augmenter la capacité de son usine aux Pays-Bas et de lui fournir un nouvel élan financier ;
- ING Real Estate Finance Belgique a accordé trois crédits verts (et sociaux) à des **sociétés immobilières réglementées** belges (SIR) pour un montant total de 140 millions d'euros. Cet argent, octroyé à des sociétés immobilières actives dans les logements étudiants, les maisons de retraite et le secteur logistique sera utilisé pour financer des bâtiments verts, des panneaux solaires et la réduction des émissions de carbone ;
- ING a également intégré « [We Are Jane](#) », un fonds d'investissement créé par des femmes, pour des femmes. C'est non sans fierté que la banque apporte son soutien au seul fonds d'investissement qui entend apporter du changement dans le monde très masculin de l'investissement.

## Informations complémentaires :

Press office ING Belgique

+32 2 547 24 84

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

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