

JAARRESULTATEN ING BELGIË 2018¹

In 2018 realiseerde ING dankzij de **inzet van zijn medewerkers** solide **financiële en commerciële resultaten**. Met de invoering van het nieuwe businessmodel werd in de loop van 2018 een belangrijke stap gezet in de transformatie naar één geïntegreerde bank.

ING **voerde** niet alleen **zijn transformatie door** maar bouwde ook zijn activiteiten verder uit. De toegenomen **krediet- en depositovolumes** vormden een belangrijk tegenwicht tegen de **aanhoudende druk van het lagerenteklimaat** op het resultaat voor belastingen van ING.

Financiële resultaten

- € 948 miljoen onderliggend resultaat voor belastingen voor een rendement op het eigen vermogen van 10,6%²
- Het resultaat werd positief beïnvloed door een meerwaarde van € 66 miljoen³ op een op aandelen gebaseerde obligatietransactie
- Kredietverlening⁴ op € 103,4 miljard, een toename van 6,4% of € 6,2 miljard in vergelijking met 2017
- Deposito's op € 101,3 miljard, een toename van 2,6% of € 2,5 miljard in vergelijking met 2017
- Aanhoudende druk op de rentemarges op spaar- en zichtrekeningen als gevolg van het lagerenteklimaat en de lagere vraag naar beleggingsproducten voor particulieren
- De balans blijft gezond, met ruim grotere kapitaal- en liquiditeitsbuffers dan de regelgeving voorschrijft
- De operationele kosten vertonen een dalende trend, terwijl ING blijft investeren in de transformatie

Commerciële resultaten⁵

- Nettotoename van 123.000 ING Lion Accounts of +25,0%
- Nettotoename van 432.000 actieve klanten of +17,4%
- Nettotoename van 179.000 primaire klanten of +14,3%
- Nettotoename van 285.000 nieuwe actieve mobiele gebruikers of +36,2% tot een recordaantal van meer dan 1 miljoen

¹ ING België omvat de ING-entiteiten met bank- en leasingactiviteiten in België en Luxemburg, exclusief hun buitenlandse bijkantoren.

² Rendement op eigen vermogen gebaseerd op 12% van de risicogewogen activa (RWA)

³ Meerwaarde op een op aandelen gebaseerde obligatietransactie in 4Q2018 van € 101 miljoen deels geneutraliseerd door fair value-mutaties van dezelfde op aandelen gebaseerde transactie in 1Q2018 tot 3Q2018

⁴ Exclusief overtrekkingsfaciliteit voor belangrijke klant vanwege de volatiliteit

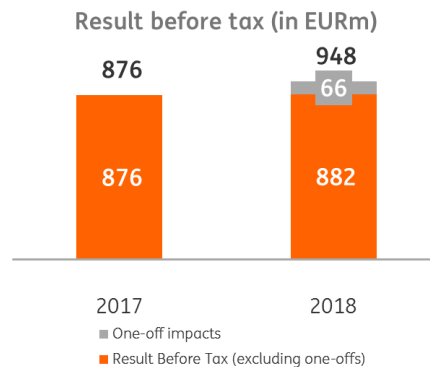
⁵ De groei in het aantal actieve en primaire klanten, en in het aantal actieve mobiele gebruikers, is in ruime mate beïnvloed door de integratie van Record Bank

Bouwen aan een duurzaam businessmodel

- Nieuw businessmodel ingevoerd
- Uniting BE + NL
- Grote inzet van de medewerkers
- Toekomstgericht

Financiële resultaten

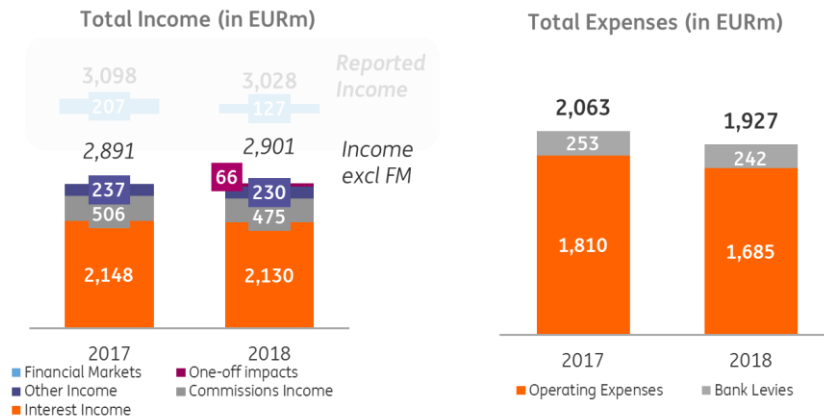
In 2018 breidde ING zijn activiteiten verder uit. Dat bewijst de sterke groei in zowel de kredietverlening als de deposito's van klanten. Ten opzichte van 2017 is het **resultaat voor belastingen** met 8,3% gestegen tot **€ 948 miljoen**, onder meer dankzij een meerwaarde van € 66 miljoen⁶ op een op aandelen gebaseerde obligatietransactie. Zonder die meerwaarde was de stijging vooral het gevolg van gestage groei van de kredietverlening, lagere personeelskosten en lagere voorzieningen voor gerechtskosten in Luxemburg. De resultaatgroei werd gerealiseerd ondanks de aanhoudend lage rente, de lagere vraag naar beleggingsproducten voor particulieren en de hogere investeringen voor de invoering van het nieuwe businessmodel.



In de loop van 2018 voltooide ING België de overheveling van de tradingactiviteiten van Financial Markets naar Londen, wat de afname van de omzet van Financial Markets met € 80 miljoen tegenover 2017 verklaart. Zonder het effect van Financial Markets stegen de **inkomsten** met € 10 miljoen (+0,3%), vooral dankzij de verdere groei van de kredietverlening en een meerwaarde op een op aandelen gebaseerde obligatietransactie, die werden geneutraliseerd door lagere marges op spaar- en zichtrekeningen als gevolg van het aanhoudende lagerenteklimaat en minder provisiebaten door de lagere vraag naar beleggingsproducten bij de particuliere klanten.

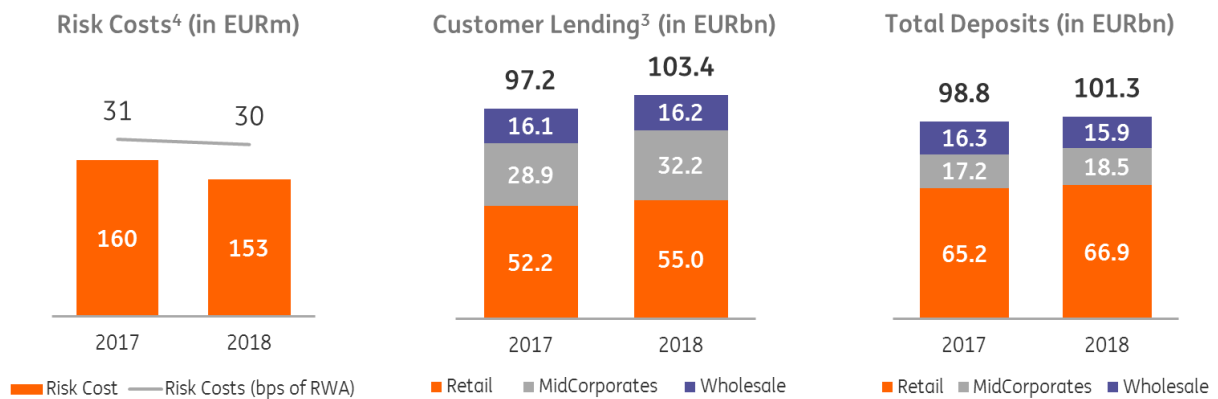
ING België investeerde in 2018 opnieuw in de implementatie van het nieuwe businessmodel. De personeelsvermindering, de integratie van Record Bank, de overheveling van de tradingactiviteiten en andere efficiëntiewinsten creëerden ruimte om dat programma te financieren en leidden tot een afname van de **totale lasten** van € 2.063 miljoen in 2017 tot € 1.927 miljoen in 2018. De daling werd ook in de hand gewerkt door lagere voorzieningen voor gerechtskosten in Luxemburg.

⁶ Meerwaarde op een op aandelen gebaseerde obligatietransactie in 4Q2018 van € 101 miljoen deels geneutraliseerd door fair value-mutaties van dezelfde op aandelen gebaseerde transactie in 1Q2018 tot 3Q2018



De kredietportefeuille⁷ groeide aan met € 6,2 miljard (+6,4%) tot € 103,4 miljard, vooral in de segmenten Retail en MidCorporates. De kredietgroei werd deels gefinancierd door een depositogroei van € 2,5 miljard of 2,6% tot € 101,3 miljard, waardoor het evenwichtige model en de solide liquiditeitspositie van ING gehandhaafd bleven.

De gunstige economische omgeving leidde tot risicokosten⁸ van € 153 miljoen in 2018, ruim binnen ING's risicolimieten en in lijn van het niveau dat in 2017 was vastgesteld.



Commerciële resultaten

De aangekondigde initiatieven om ING toekomstbestendig te maken, werden in 2018 uitgerold. Tijdens deze intense periode wist ING uitstekende commerciële resultaten te behalen. Dit resultaat is deels te danken aan geslaagde marketingcampagnes: 'Red' (de mascotte van de Rode Duivels), de zomercampagne en de eerste grensoverschrijdende op jongeren gerichte marketingactie: 'In the pocket!'. De groei in het aantal actieve en primaire klanten, en in het aantal actieve mobiele gebruikers, is ook in ruime mate beïnvloed door de integratie van Record Bank.

- Het succes van de 'ING Lion Account' hield aan, met 123.000 nieuwe rekeningen op jaarbasis. Dat is een toename van 25,0% in vergelijking met de 98.700 nieuwe rekeningen in 2017.
- Het totale aantal actieve klanten⁹ steeg met ruim 432.000 tot 2.915.000 (+17,4%).

⁷ Exclusief overtrekkingsfaciliteit voor belangrijke klant vanwege de volatiliteit

⁸ Basispunten van de risicogewogen activa

⁹ Klanten met minstens één rekening, die minimaal één transactie uitvoeren en in minstens één productcategorie actief zijn

- Daarnaast was er een toename in het **aantal primaire klanten**¹⁰ van bijna 179.000 (+14,3%) tot nagenoeg 1.428.000.
- Het gebruik van de digitale kanalen, een belangrijke pijler voor het succes van de strategie, blijft versnellen. In 2018 boekte ING een record door de kaap van 1 miljoen te ronden tot een totaal van ruim 1.071.000 mobiele gebruikers. Afgelopen jaar tekende het een nettotoename van 285.000 **nieuwe actieve mobiele gebruikers** op (+36,2%).

Slim, gemakkelijk en persoonlijk

ING creëert voor klanten een bankervaring die het verschil maakt. Op basis van deze filosofie verbeterde ING systematisch zijn dienstverlening.

- Het almaar groeiende gebruik van de digitale kanalen leidde tot **opmerkelijke verbeteringen** in de ING Smart Banking-app. Een belangrijke stap voorwaarts is dat alle digitale diensten die ING in de doe-het-zelf-zone aan particuliere klanten aanbod, nu ook beschikbaar zijn voor zakelijke klanten. Daarenboven hebben zij nu toegang tot bijkomende functies die hun zakelijke activiteiten ten goede zullen komen. Zij kunnen nu in de app:
 - persoonsgegevens bijwerken
 - hun Isabel-abonnement en itsme-account beheren
 - de limieten van bankkaarten wijzigen
 - volmachthebbers beheren
 - de juiste lening vinden
 - enz.
- Met de **ING+ Deals** kunnen klanten geld terugkrijgen op hun aankopen. ING sloot met diverse grote merken exclusieve deals. Klanten kunnen kiezen uit een brede waaier van kortingen op dagelijkse uitgaven. Daarvoor hoeven ze geen bijkomende informatie te verstrekken, kortingbonnen uit te knippen of codes te onthouden. Ze betalen gewoon het volledige bedrag via hun rekening, bankkaart of kredietkaart van ING. De kortingen worden automatisch berekend en doorgaans de volgende maand teruggestort. Al 10.000 klanten maakten van de ING+ Deals gebruik. Het systeem heeft in het totaal al voor € 450.000 aan transacties en € 40.000 aan kortingen via cashbacks gezorgd. Klanten die daarvoor kiezen, kunnen boven op de algemene kortingen ook een gepersonaliseerd aanbod krijgen. De ING+ Deals zijn te vinden in het menu van de Smart Banking-app. Er worden regelmatig nieuwe merken en nieuwe aanbiedingen aan toegevoegd.
- De **Assisted Toolkit** speelt een belangrijke rol in het transformatieprogramma 'Unite BE+NL': de facto wordt die een eengemaakt platform voor alle collega's van ING België en ING Nederland die met klanten in contact komen. Zij kunnen er:
 - communiceren met klanten via telefoon, chat, video enz.
 - bestaande klanteninformatie opzoeken
 - nieuwe informatie invoeren
 - klanten meteen de 'first time right', gepersonaliseerde dienstverlening aanbieden

Dit gemeenschappelijke platform zal de samenwerking tussen de verschillende Customer Loyalty Teams, adviseurs en kantoren dus sterk vereenvoudigen, zodat klanten een snellere en persoonlijkere dienstverlening krijgen.

¹⁰ Klanten die een zichtrekening bij ING hebben waarop regelmatig geld wordt gestort, zoals loon, en minstens één bijkomend product

Opmerkelijke zakelijke deals

Enkele van de opmerkelijkste zakelijke deals van ING in de tweede helft van 2018:

ING ondersteunt de ontwikkeling van groene energie in België door financiering te verstrekken voor de bouw van **Seamade**, een offshore windmolenpark in de Belgische Noordzee. Het park wordt ontwikkeld door Otary, Eneco en Engie en heeft een capaciteit van 487 MW (een halve kernreactor). ING putte uit zijn marktextpertise om de klant te adviseren en ondersteunen bij het beperken van de financiële risico's van dit project door een aandeel in de non-recourse schuldfinanciering met afdekking te combineren.

ING stond borg voor de volledige € 180 miljoen aan financiering voor AIMCo met het oog op de overname van **Docks Brussel**, het eerste nieuwe winkelcentrum in Brussel in meer dan 30 jaar. ING trad op als enige coördinator voor de langetermijnfinanciering. Het was het hoogste bedrag aan vastgoedfinanciering dat ING België in zijn geschiedenis volledig onderschreef.

In 2018 verwierf **Bekaert** – wereldleider in de verwerking van staaldraad en het aanbrengen van geavanceerde coatings – het aandelenbelang van 33% in Bridon-Bekaert Ropes Group van Ontario Teachers'. ING was wereldwijd coördinator van de tijdelijke herfinanciering en structureerde een overbruggingskrediet van € 450 miljoen met een maximale looptijd van twee jaar in afwachting van permanente langetermijnfinanciering. ING werd gekozen vanwege zijn proactieve aanpak en de vroege betrokkenheid van Capital Structuring & Advisory. De transactie is bijzonder omdat ze de bijbehorende aparte schuldenstructuur elimineert en Bekaert de tijd geeft om de beste langetermijnfinanciering voor de toekomst te kiezen, in combinatie met enkele obligaties voor particulieren die in 2018 en 2019 aflopen.

ING werd bovendien bekroond voor zijn leidinggevende positie in België en Europa in aandelenmarkttransacties voor de vastgoedsector. Klanten vertrouwen op de sector kennis en financiële expertise van ING. Die leidden ertoe dat ING tijdens de Euronext Brussels Awards 2018 werd uitgeroepen tot 'Equity Finance House of the Year'.

Bouwen aan een duurzaam businessmodel

De visie van ING is om één geïntegreerde bank te bouwen, met een ongeëvenaard omnikanaalaanbod in twee landen. Het zal één merk, één segmentatiebenadering, één productaanbod, één reeks klantentrajecten, één reeks systemen, één organisatie en één cultuur in twee juridische entiteiten tot stand brengen. Om die visie in de praktijk te brengen, moet samen een uitdagende reis worden afgelegd. ING België en ING Nederland zullen hun krachten bundelen om de elf miljoen klanten die ze samen hebben via één platform te bedienen.

Nieuw businessmodel ingevoerd

In 2018 werd de nieuwe organisatie Sales and Servicing uitgerold. Dankzij deze nieuwe aanpak hebben klanten vlotter toegang tot persoonlijk advies. Wanneer klanten nu naar een ING-kantoor komen, is hun eerste contactpersoon de Customer Coach. Als ze voor bepaalde bankdiensten komen, helpt de Customer Coach hen via de zelfbedieningskanalen (digitaal of in sommige omstandigheden de Customer Loyalty Teams (CLT's)). Als ze voor advies komen, verwijst de Customer Coach hen door naar de juiste bankier. Sinds de integratie van Record Bank zijn er nu meer dan 3.200 bankiers beschikbaar voor klanten in 654 kantoren (220 statutaire kantoren en 434 zelfstandige kantoren). De adviseurs in die kantoren zijn beschikbaar van 8 tot 20 uur op weekdays en van 8 tot 13 uur op zaterdag.

In de loop van 2018 werden drie bijkomende ING Client Houses geopend: Gent, Aalst en Leuven. Het Client House is een nieuw kantoorconcept dat ING België in 2017 introduceerde en dat innovatie, expertise en klantvriendelijkheid verenigt. In 2019 volgen minstens drie bijkomende Client Houses: Antwerpen, Luik en Namen.

Met het nieuwe Client Services model hoeven klanten voor eenvoudige bankdiensten niet meer naar hun kantoor te gaan. Van 8 tot 22 uur op weekdays en van 9 tot 17 uur op zaterdag kunnen klanten via telefoon, e-mail of chat met een medewerker van de Customer Loyalty Teams in contact treden.

Sinds oktober 2018 zijn 800 extra medewerkers in hun nieuw opgerichte teams aan het werk. Daardoor zijn nu in het totaal zowat 1.500 CLT-medewerkers beschikbaar om de klanten te helpen om hun bankzaken van A tot Z op afstand te regelen.

Uniting BE + NL

Met de voltooiing van de grensoverschrijdende IT-organisatie, die op 1 oktober 2018 van start is gegaan, heeft ING een belangrijke stap gezet in de transformatie naar één geïntegreerde bank. Alle IT-medewerkers hebben nu in beide landen dezelfde agile manier van werken, dezelfde functies en dezelfde taken. Dit vormt de basis voor de komende migratie van de ING-klanten naar één geïntegreerd bankplatform.

Na de uitrol van het nieuwe businessmodel zijn in 2018 de eerste voorbereidingen voor de ontwikkeling van het gezamenlijke platform voor België en Nederland gestart. De volgende mijlpaal in de evolutie naar gezamenlijke systemen is de invoering van nieuwe online en mobiele bankkanalen voor de particuliere klanten van ING in de loop van 2019.

Behalve meer gebruiksgemak en een nieuwe stijl, zullen ING's nieuwe online en mobiele bankkanalen klanten nieuwe functies bieden, zoals financiële prognoses, bruikbare inzichten en beheer van begunstigden via de app.

Conform de agile manier van werken worden de nieuwe digitale kanalen stapsgewijs ontwikkeld: in een eerste fase wordt een basisversie ervan beschikbaar gemaakt voor een beperkte groep klanten. Stap voor stap zullen meer klanten toegang krijgen tot de nieuwe app en de nieuwe module voor internetbankieren. Op basis van hun feedback blijft ING vervolgens de digitale kanalen verder ontwikkelen om aan de verwachtingen van de klanten tegemoet te komen.

Grote inzet van de medewerkers

De commerciële en financiële verwezenlijkingen zijn des te indrukwekkender gezien het zeer intense jaar dat 2018 op menselijk vlak was. Dat ING die resultaten kon realiseren, dankt het aan de opmerkelijke volharding, weerbaarheid en toewijding van zijn medewerkers.

In 2018 namen 3.600 medewerkers in de organisatie na opleidingen en een redeploymentprocedure een nieuwe rol op om de bovenvermelde veranderingen in het businessmodel mogelijk te maken.

Van alle medewerkers die aan de redeploymentprocedure hebben deelgenomen, werd 90% voor een nieuwe rol geselecteerd. Voor de medewerkers die niet werden geselecteerd voor een rol, werd het Job Accelerator-programma opgericht. Dat omvat een reeks specifieke begeleidende maatregelen (jobbeurzen, workshops en gepersonaliseerde uitstroomtrajecten) met een respectvolle aanpak om een baan binnen of buiten ING te zoeken. Van alle werknemers die sinds eind 2017 het Job Accelerator-programma doorliepen, had 42% duidelijk zicht op een nieuwe baan buiten ING. Nog eens 7% vond een nieuwe functie binnen ING. Dat betekent bijna 50% na het Job Accelerator-programma te hebben gevolgd binnen of buiten ING een nieuwe baan heeft gevonden.

Daarnaast werden via een **collectieve arbeidsovereenkomst** (cao) vertrekmaatregelen doorgevoerd om medewerkers die het bedrijf verlaten te begeleiden.

- 674 werknemers verlieten de bank via de maatregel voor **vervroegd vertrek** (55+) in 2018 (772 sinds oktober 2016), en nog eens 240 hebben deze regeling aangevraagd maar hebben de organisatie nog niet verlaten. Werknemers die de bank via de maatregelen voor vervroegd vertrek hebben verlaten, worden aangemoedigd om actief te blijven en 22% van hen vroegen ING de toelating een nieuwe activiteit te starten, en kregen die ook.
- 30 werknemers verlieten in 2018 de bank om met de steun van ING **hun eigen zaak te starten** (73 sinds oktober 2016).
- 193 werknemers kregen in 2018 **vrijwillig of erkend vertrek** (423 sinds oktober 2016).

ING beperkte het aantal **ontslagen** tot 311 in 2018 (392 sinds oktober 2016).

Sinds oktober 2016 hebben in het totaal 1.660 werknemers de organisatie verlaten **in het kader van de cao-maatregelen**.

Naast de ruim 3.600 mensen die in 2018 na de redeploymentprocedure een nieuwe functie opnamen, was ING opmerkelijk succesvol op het vlak van **aanwerving**. In 2018 wist ING België, ondanks de felle concurrentie op de arbeidsmarkt, 1.000 mensen van buiten het bedrijf aan te trekken. Daarenboven waren er los van de redeploymentprocedure ook 900 functiewissels binnen het bedrijf. In het totaal zijn dus zowat 5.500 mensen in 2018 in een nieuwe functie gestart.

Toekomstgericht

ING blijft proactief zijn directe en indirecte voetafdruk monitoren en streeft ernaar die te verkleinen.

Duurzame werkomgeving

ING blijft werk maken van een aangename en duurzame werkomgeving. Dit draagt bij tot de vermindering van de directe voetafdruk van ING. De basis daarvoor vormen drie reeds gestarte concrete projecten.

- Het Marnix-gebouw, waar de hoofdzetel van ING in België gevestigd is en dat eind de jaren 1950 door Gordon Bunshaft werd ontworpen, zal voor € 40 miljoen euro worden gerenoveerd volgens de strengste energienormen. De werkzaamheden zullen naar verwachting starten in 2021 en eind 2022 voltooid zijn. De werknemers van de Sint-Michielswarande zullen verhuizen naar het gerenoveerde Marnix-gebouw of een ander kantoorgebouw in de buurt. Met de renovatie wordt de oorspronkelijke filosofie van de architect om 'het leven van mensen te verbeteren via hun fysieke omgeving', een nieuw tijdperk in getild.
- In lijn met die filosofie zal ING ook twee nieuwe uitvalsbasisen in gebruik nemen, één in Gent en één in Louvain-La-Neuve. Gent zal naar verwachting eind 2019 klaar zijn, en met de steun van het gemeentebestuur moet de uitvalsbasis in Louvain-La-Neuve in 2021 klaar zijn.

Uiteindelijk zullen er zo drie met elkaar verbonden werkplekken ontstaan waar mensen graag komen, waar de werkomgeving is aangepast aan de nieuwe agile manier van werken en die duurzaam zijn.

Groene mobiliteit

De strategie van ING om werknemers de mogelijkheid te geven om voor groenere mobiliteitsoplossingen te kiezen en te helpen de directe voetafdruk te verkleinen, mist haar effect op de koolstofuitstoot niet. ING geeft werknemers meer flexibiliteit om hun groene mobiliteitsplan op maat uit te werken en helpt hen de omslag te maken.

- ING België moedigt zijn werknemers aan om te kiezen voor elektrische voertuigen en plug-in hybrides. Zo krijgen werknemers een korting op de leasingprijs en een thuislader. ING België betaalt alle laadkosten terug.
- Werknemers kunnen een bedrijfswagen combineren met een abonnement op het openbaar vervoer op kosten van ING.
- In het kader van het Flex Reward Plan kunnen werknemers ook voor een upgrade van het treinabonnement naar eerste klasse kiezen en/of een parkeerplaats aan het treinstation huren.
- ING heeft (e-)fietsen in het Flex Reward Plan opgenomen en alle fietspendelaars krijgen een kilometervergoeding.

Omdat het tijd vergt voor mensen om hun gedrag te veranderen, nam ING België nieuwe technologieën zoals elektrische voertuigen al in een vroeg stadium in zijn mobiliteitsaanbod op (het proefproject met elektrische auto's werd bijvoorbeeld al in 2015 gestart). De bank zit op schema om de doelstellingen te halen die ze in 2014 heeft vooropgesteld.

Wereldwijd milieuprogramma van ING

Om de directe voetafdruk van ING te verkleinen, werden in 2014 ambitieuze doelen vastgelegd:

- ING zal zich tegen 2020 voor al zijn gebouwen wereldwijd met 100% hernieuwbare elektriciteit bevoorraden. Die doelstelling bereikt ING België al sinds 2014.
- ING wil wereldwijd en tegen 2020 zijn CO₂-uitstoot verminderen met 50%, zijn restafval met 20% en zijn waterverbruik met 20%. Eind 2018 kwam 80% van het totale energieverbruik van ING België uit hernieuwbare energie. ING België heeft het restafval met 43% teruggedrongen. Het waterverbruik is echter met 4% toegenomen (door de renovatie van koelsystemen en systemen om regenwater te hergebruiken).
- Wereldwijd is ING sinds 2007 klimaatneutraal.

Duurzaam zakendoen

Als bank heeft ING de grootste impact via financiering, via het geld dat het aan bedrijven leent. Dat is de indirecte voetafdruk van ING.

- ING investeert miljarden in hernieuwbare energie, zoals windmolenparken, zonne-energie en de productie van thermische energie. In december 2017 heeft ING beslist om de financiering van elektriciteitsopwekking uit steenkool versneld af te bouwen en tegen 2025 zo goed als volledig te elimineren.
- In 2018 breidde ING zijn duurzame beleggingsaanbod uit met nieuwe producten, zoals het ING Sustainable Fund of Funds, en verbeterde het zijn bestaande producten. Zo werd het Star Fund omgevormd tot een duurzaam pensioenspaarfonds.
- Om de koolstofintensiteit van de kredietportefeuille te meten (door de nadruk te leggen op de sectoren die de meeste broeikasgasuitstoot genereren, zoals energie, autosector, scheep- en luchtvaart, staal, cement, woninghypotheken en commercieel vastgoed), ontwikkelde ING in 2018 de Terra Approach. Die heeft tot doel de kredietportefeuille zo te sturen dat de tweegradendoelstelling uit het Akkoord van Parijs wordt gehaald.

Duurzaam zijn gaat om meer dan louter de ecologische voetafdruk verkleinen. Als bank gelooft ING dat het de taak heeft om de maatschappelijke omslag naar duurzaamheid te faciliteren en te financieren, en bij te dragen aan vooruitgang op het vlak van milieu, economie en maatschappij. Dat doet ING door zijn doel trouw te blijven. Anders gezegd: door mensen in staat te stellen een stap voor te zijn, in het leven en in zaken.