

ING België sluit sterk semester af met meer dan half miljard euro winst voor belastingen

03 augustus 2023

Klanten interageren meer dan ooit via digitale kanalen: 34% meer producten gekocht via ING Banking-app

ING België zet een van haar beste semestriële resultaten neer van het afgelopen decennium. De bank boekt over het eerste halfjaar van 2023 een winst voor belastingen van €588 miljoen. De inkomsten stegen met bijna 20% en eindigen op een solide €1,8 miljard. De totale kosten daalden met ruim €50 miljoen. Aan de basis van deze sterke resultaten: de gedisciplineerde uitvoering van Route24, het strategische plan om bankieren weer eenvoudig te maken, geruggesteund door een gunstiger renteklimaat. ING België timmerde de voorbije zes maanden ook verder aan de optimalisatie van haar contactstrategie en verhoogde hiermee de klanttevredenheid. Het aantal gebruikers op de ING Banking-app steeg naar meer dan 1,5 miljoen, met gemiddeld 60 miljoen bezoeken per maand. Er werd een derde meer producten verkocht via de app. Ook de dienstverlening met de klanten verloopt meer dan ooit via de digitale kanalen. Het aantal persoonlijke videogesprekken tussen klant en bankier steeg met bijna 60% en via de chat kregen ING-medewerkers driekwart meer vragen binnen. Opvallend is dat de ING Digital Assistant tijdens de eerste jaarhelft maar liefst zeven keer meer vragen behandelde. Doordat klanten hun antwoorden én oplossingen nog meer digitaal vinden, daalde het aantal telefoonoproepen bij de klantendienst met bijna 40%. In dezelfde context is ook de omvorming van het zelfstandige kantorennetwerk, met een focus op grotere teams en meer ruimte voor expertise en specialisatie, nu een feit.

In de eerste helft van 2023 rapporteert ING België een resultaat voor belastingen van €588 miljoen, meer dan een verdubbeling ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

“Onze strategie om bankieren terug eenvoudig te maken vertaalt zich vandaag opnieuw in een sterk semestriële resultaat. Route24 is ambitieus en uitdagend, maar we slagen er samen met onze meer dan 6.000 medewerkers in om de

klanttevredenheid te verhogen én tegelijkertijd de resultaten te leveren die nodig zijn om onze groei in België voort te zetten." **Peter Adams, CEO van ING België**

Inkomsten nemen toe met bijna twintig procent

Na een daling in de eerste helft van 2022 tot €1.017 miljoen, hebben de rente-inkomsten zich in de eerste helft van 2023 hersteld tot een niveau van €1.343 miljoen. Dit dankzij de hogere inkomsten uit depositoproducten en ondanks de lagere marges op kredietproducten. De totale inkomsten bedragen een solide €1.813 miljoen, een stijging van 18% tegenover dezelfde periode vorig jaar. De commissie-inkomsten eindigen op €364 miljoen en blijven gematigd stijgen.

Operationele kosten stijgen minder dan inflatieniveau dankzij Route24-initiatieven

De totale kosten komen uit op €1.134 miljoen, 4% lager dan in dezelfde periode vorig jaar. Een combinatie van factoren ligt hier aan de basis. Ten eerste heeft Route24 ervoor gezorgd dat de bank op een meer efficiënte manier heeft gedraaid, waardoor de stijging van de operationele lasten ruim onder het inflatieniveau van de afgelopen twaalf maanden blijft. Ten tweede werden er in het eerste halfjaar van 2022 meer eenmalige voorzieningen geboekt, die voornamelijk te maken hadden met de hertekening van het netwerk van zelfstandige kantoren. Tot slot waren er ook tijdelijk lagere bankheffingen.

7 miljard euro aan nieuwe kredieten die de ambities van particulieren en bedrijven ondersteunen

Tijdens de eerste jaarhelft van 2023 verstrekke ING België €7 miljard aan leningen. In een semester dat gekenmerkt werd door een zeer lage vraag naar woonkredieten, groeide de kredietportefeuille van ING België met bijna €1 miljard. De bank klopte het afgelopen semester af met een gezonde kredietportefeuille van €110,4 miljard uitstaande leningen aan klanten. De risicokosten voor de eerste helft van 2023 bedragen €91 miljoen. Dat is €64 miljoen lager dan in dezelfde periode vorig jaar, toen extra voorzieningen werden aangelegd voor grote bedrijven die werden blootgesteld aan Rusland.

“Door de winstgevendheid van ING België te versterken, zitten we in een nog betere positie om te investeren in de dienstverlening aan onze klanten om de tevredenheid verder omhoog te krikken. Het geeft ons ook de mogelijkheid om leningen te blijven verstrekken om aan de financieringsbehoeften van zowel particulieren als bedrijven

te voldoen, terwijl we nog steeds een aantrekkelijk en concurrerend rendement op hun spaargeld kunnen bieden."

Hans De Munck, CFO van ING België

Geconsolideerde resultaten				
	1H23	1H22	1H21	Verandering
Winst of verlies (in € miljoen)				
Rente-inkomsten	1,343	1,017	1,072	32,1%
Commissie-inkomsten	364	360	356	1,1%
Overige inkomsten	105	165	127	-36,4%
Totale inkomsten	1,813	1,542	1,554	17,6%
Operationele kosten	918	852	827	7,7%
Bankheffingen	201	241	238	-16,6%
Eenmalige kosten	16	93	-	-82,8%
Totale kosten	1,134	1,185	1,065	-4,3%
Resultaat voor risicokosten en belastingen	678	356	489	90,4%
Risicokosten	91	155	139	-41,3%
Resultaat voor belastingen	588	201	349	>100%
Belastingen	179	58	92	>100%
Nettoresultaat	408	143	257	>100%
Winstgevendheid en efficiëntie				
Rentemarge	1,82%	1,31%	1,39%	
Kosten/ inkomsten ratio	62,6%	76,9%	68,6%	
Risicokosten/ kredietportefeuille (in bps)	17	29	27	
Rendement op eigen vermogen (obv 12,5% RWAs)	13,7%	4,4%	7,6%	
Risicogewogen activa (Einde periode, in € miljard)	46.5	49.9	53.3	-8,0%
Klantensaldi (in € miljard)				
Kredietportefeuille	110.4	109.0	104.1	0,9%
Deposito's	108.5	109.9	110.7	-1,8%
Beheerd vermogen	42.7	40.9	46.0	4,9%

Klanten vinden meer dan ooit hun antwoorden in digitale kanalen: fors meer gesprekken via chat, videobankieren nooit zo populair

Het afgelopen halfjaar vonden klanten meer dan ooit hun weg naar de digitale kanalen. Snelheid en eenvoud zijn de ingrediënten voor een grotere klantentevredenheid, en daar heeft ING België het afgelopen semester stevig op ingezet. En met succes. Meer dan 1,5 miljoen klanten gebruiken de ING Banking-app actief, een stijging van 3,8% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De app klopt af met 353 miljoen gebruikerssessies of gemiddeld 60 miljoen bezoeken per maand, een toename van 6,3% tegenover dezelfde periode vorig jaar.

Eenvoudige verrichtingen zoals het openen van een zicht-of spaarrekening, het aanvragen van een nieuwe debetkaart, het bekijken van een PIN-code, ... gebeuren tegenwoordig via de ING Banking-app. Voor een snel antwoord op veel voorkomende vragen kunnen klanten terecht bij de ING Digital Assistant (IDA). Van alle chatgesprekken wordt de helft behandeld via IDA, die dankzij artificiële intelligentie steeds slimmere en kwaliteitsvollere antwoorden biedt.

De populariteit van videobankieren blijft toenemen. Tegenover dezelfde periode vorig jaar hadden de ING-medewerkers in de eerste helft van 2023 57% meer videogesprekken met klanten voor advies rond hypotheeken, beleggingen en verzekeringsproducten.

“We zien dat zeven op de tien ING-klanten voor advies rond een hypothecair krediet ervoor kiezen om hun bankier te spreken via video in plaats van in een kantoor. Klanten beschouwen dit evenzeer als een vorm van persoonlijk contact met tevredenheidsscores van vier tot zelfs vijf op vijf. De verschuiving van advies in een kantoor naar videogesprek kent een stevige opmars en dit aandeel zal blijven toenemen. Vanuit de zetel, na het diner 's avonds of vanuit het buitenland met een van onze experts praten is duidelijk in. Klanten bepalen zelf hoe, waar en wanneer zij worden bediend, en daar passen wij ons aan.” **Peter Adams, CEO ING België**

Door het toenemende gebruik van de digitale kanalen daalde het aantal oproepen naar de klantendienst met 37% tegenover dezelfde periode vorig jaar. Ook het aantal transacties in de kantoren nam af met een derde. De hertekening van het zelfstandig kantorennetwerk naar grotere teams, die zich focussen op het verlenen van gespecialiseerd advies, is een feit.

Verkoop via ING Banking-app stijgt met meer dan een derde en sneller groen licht voor kredieten

Het succes van het gebruiksgemak van de digitale kanalen ziet de bank ook vertaald in de verkoopcijfers van de eerste helft van 2023. Zo kochten klanten bijna 70% van de producten die digitaal beschikbaar zijn via de ING Banking-app of de pc, een stijging van ruim 11% en het hoogste cijfer ooit voor de bank. Als we naar de app alleen kijken, gaat het zelfs om een stijging van 34%.

De toekenning van hypothecaire en bedrijfskredieten gaat ook beduidend sneller, een van de beloftes in het kader van Route24. Vroeger kon de goedkeuring van een hypothecair krediet tot wel twee weken duren. Het afgelopen semester kreeg driekwart van de ING-klanten die in aanmerking kwamen voor een hypothecair krediet, op basis van de simulatie via de app of de pc, meteen een lening toegewezen. Het aantal zakelijke kredieten via Instant Business Lening, waarbij ondernemers tot €100.000 kunnen aanvragen én goedgekeurd krijgen binnen de vijf minuten, verdrievoudigde ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Klanten die online een consumentenkrediet aanvragen, krijgen dit binnen de twee dagen toegekend, een halvering van de wachttijd tegenover vorig jaar. Deze klanten geven

de bank hiervoor een tevredenheidsscore van 4,6 op 5, waarbij ze aangeven dat ze de eenvoudige en snelle dienstverlening appreciëren.

De bank heeft ook innovatieve producten gelanceerd als antwoord op complexe zaken waarmee klanten worden geconfronteerd. Daar is de lancering van de Sustainable Buildings Guide in februari een voorbeeld van. Deze tool visualiseert welke concrete acties bedrijven en particulieren kunnen ondernemen om hun vastgoed te verduurzamen. Een primeur in het bankenlandschap.

Aan grote bedrijven biedt ING België oplossingen op maat ter ondersteuning in de energietransitie. Zo werden er in de eerste helft van dit jaar 30% meer duurzame transacties afgesloten binnen Wholesale Banking met ING als duurzaamheidsadviseur. Daarnaast kende onze bank een bedrag van €1 miljard aan duurzame leningen toe aan grote ondernemingen.

Bij particuliere klanten blijft het eco-renovatiekrediet records breken. De sterke stijging van vorig jaar zet door, met in het eerste semester van 2023 een toename van 30% in aanvragen. Het volume steeg met meer dan 40%, wat aangeeft dat klanten steeds meer investeren in het energiezuinig maken van hun woning. Ze spenderen hiervoor gemiddeld €15.000.

“We gaan door op het elan van een daadkrachtig halfjaar. Onze focus blijft gericht op het vereenvoudigen van onze producten en diensten en op het ondersteunen van de Belgische gezinnen en ondernemers. Zo willen we onze klanttevredenheid nog meer omhoogstuwen. Daarnaast kunnen onze klanten .sinds het begin van augustus rekenen op een hoger rendement op hun spaarcenten en is ons aanbod zichtrekeningen vernieuwd en vereenvoudigd. Door meer keuzevrijheid te bieden in onze digitale kanalen kunnen klanten meer dan ooit beslissen hoe, waar en wanneer ze bankieren.”**Peter Adams, CEO ING België**

Facebook Twitter LinkedIn E-mail Whatsapp

Contacteer ons

Gianni De Muynck

Spokesman & Media Relations Manager, ING Belgium

E: gianni.de.muynck@ing.com

T: [+32 478 66 21 58](tel:+32478662158)