

Bruxelles, le 10 mars 2015

Belfius annonce une forte progression de ses résultats sur tous les fronts et table sur la fin de son Legacy historique à l'horizon 2016.

- **Résultat net** en hausse pour la 3^{ème} année consécutive : 462 millions d'euros
 - **Forte croissance du résultat net** des activités commerciales : 580 millions d'euros, soit +25 %
 - **Coûts opérationnels sous-jacents** : en baisse continue
 - **Fonds propres** à 7,9 milliards d'euros fin 2014
 - **Nouveaux financements** : 16,2 milliards d'euros de crédits injectés dans l'économie belge, soit +7%
 - **Bancassurance** : un modèle gagnant à tous points de vue
 - **98 000 nouveaux comptes à vue actifs**
-
- **AQR & Stress tests** : confirmation de la qualité des risques de crédit et confirmation de notre solidité (solvabilité et liquidité)
 - Remboursement de toutes les obligations de Dexia garanties par les pouvoirs publics
 - **Fin du Legacy** historique à l'horizon 2016
 - **Engagements vis-à-vis de l'Europe** pleinement satisfaits et menés à leur terme
-
- **Belfius est convaincu de la pertinence de son plan stratégique et de son caractère durable** :
 - Solidité financière
 - Satisfaction des clients
 - Ancrage solide de la marque et de ses valeurs
 - Nouvelle culture bancaire
 - Business model simple et performant

Excellents résultats financiers et commerciaux en 2014

Le **Résultat Net des activités commerciales** de Belfius atteint 580 millions d'euros, soit une hausse de 25 %. Belfius Banque en réalise 363 millions d'euros, une solide progression de 47 % par rapport à 2013.

Avec 217 millions d'euros, Belfius Insurance apporte une contribution historiquement élevée à ce résultat net des activités commerciales malgré l'impact négatif des tempêtes de grêle de l'an dernier.

Le **Legacy** continue à se réduire de manière maîtrisée et impacte négativement le résultat net de Belfius en 2014 à hauteur de 118 millions d'euros.

Belfius génère dès lors un **résultat net consolidé** de 462 millions d'euros en 2014, en progression de 4 % par rapport à l'an dernier.

Les principales raisons de la progression des résultats nets des activités commerciales sont :

- L'augmentation marquée **des revenus** à 2,221 milliards d'euros (+ 13 %), essentiellement soutenue par l'accroissement de la marge d'intérêts nette (+ 7 %) et des commissions nettes (+ 20 %). Cette dernière augmentation est principalement le fruit du changement d'orientation des clients en faveur des produits hors bilan et de l'excellente offre de Belfius dans ce domaine. Le produit unique Branche 44 dans lequel les investissements ont atteint 0,5 milliard d'euros l'an passé en est un bel exemple.
- La baisse des **coûts opérationnels sous-jacents** (- 5 %), grâce à la mise en œuvre disciplinée du plan d'économies lancé en 2013. Cette bonne maîtrise des coûts reste indispensable compte tenu de l'environnement de taux d'intérêt bas et de l'évolution du digital dans le secteur financier.

Le **ratio Cost-Income des activités commerciales** baisse ainsi significativement de 72 % en 2013 à 65 % en 2014.

Prestations marquantes en 2014

- **Nouveaux financements : 16,2 milliards d'euros injectés dans l'économie réelle pour soutenir la croissance en Belgique**

8,8 milliards d'euros (+ 5,6 %) ont été destinés aux **clients Business et Corporate**. 23 % de tous les crédits octroyés par Belfius aux entreprises belges sont directement liés à sa stratégie "Business to Government" qui favorise les synergies entre les secteurs privé et public. Belfius met son expertise unique dans ce domaine au service des entreprises belges. Belfius a aussi soutenu pleinement les jeunes entreprises par la signature d'un contrat majeur avec le Fonds européen d'investissement (FEI). Dans ce cadre, une enveloppe totale de 360 millions d'euros, répartie sur 3 ans, a été mise à disposition des starters. En 2014, la banque a ainsi financé 8 451 starters qui ont pu faire appel à cette enveloppe.

La **clientèle retail** a pour sa part bénéficié de 4,7 milliards d'euros de crédits (+ 32,4 %), une hausse essentiellement tirée par la croissance marquée de la production de crédits hypothécaires. Belfius a renforcé sa part de marché de façon rentable.

2,7 milliards d'euros ont été octroyés aux **clients du secteur public et social**, soit une diminution de 16,8 %. Celle-ci est principalement due à la baisse de la demande de crédits à



long terme en raison des normes budgétaires contraignantes imposées au secteur public ainsi que de l'intérêt grandissant pour le marché obligataire comme source de financement alternatif. Aujourd'hui, Belfius reste la seule institution financière à répondre à toutes les demandes de crédit du secteur public local par une offre ferme. La banque utilise aussi son expertise pour l'émission d'obligations à court et long termes par des clients de ce segment. Elle est également leader du marché dans ce domaine d'activité. Pour la 2^{ème} année consécutive, Euronext Bruxelles a décerné à Belfius Banque le prix du "No.1 Bond Finance House of the Year" pour l'accompagnement de ces émissions d'obligations et pour d'autres émissions importantes d'obligations pour de grandes entreprises.

Belfius a renforcé son rôle d'expert du secteur public par la signature d'une ligne de financement de 400 millions d'euros avec la Banque européenne d'investissement. Cet accord s'inscrit dans le cadre du projet « Smart Cities ». Belfius y est la seule banque à se positionner en tant qu'intermédiaire actif entre tous nos clients, les pouvoirs publics locaux et l'Europe. Ainsi, la banque apporte aux villes et communes belges l'aide et les moyens financiers nécessaires pour contribuer à la réalisation de leurs projets « intelligents et durables » dans le domaine de la mobilité, du développement urbain ou rural et de l'efficacité énergétique. Bref, Belfius contribue à l'amélioration de la qualité de vie de notre environnement quotidien. Plus de 50 dossiers sont entre-temps en traitement et 10 villes ont été nommées dans le cadre du « Smart City Award ».

- **Augmentation des placements, des comptes à vue et des mandats Private Banking**

En 2014, le total des placements des particuliers et des PME progresse de 3 % pour atteindre 96 milliards d'euros, les produits de placements bilantaires reculent de 1,5 % alors que les produits hors bilan augmentent de 11%. Au total, Belfius a également ouvert 98 000 nouveaux comptes à vue actifs en 2014.

Avec un encours total d'actifs sous gestion de 29,6 milliards d'euros pour les clients Private Banking et une hausse de 7 milliards d'euros (+ 37 %) en mandats, Belfius renforce sa position de **3^{ème} plus grande banque privée** du pays. 56 000 investisseurs ont ainsi pu compter sur l'expertise de plus de 200 Private Bankers locaux et certifiés pour leurs placements.

- **La stratégie de bancassurance a le vent en poupe**

La poursuite du développement du modèle de bancassurance, qui se traduit par un enrichissement de la gamme de produits et services dans le secteur Vie et Non-Vie, porte de plus en plus ses fruits. En témoigne, entre autres, la **hausse des ratios de cross-selling** à la fois des assurances incendie et familiale (77 % contre 66 % en 2013) et des assurances solde restant dû (140 % contre 127 % en 2013). Grâce au succès de la campagne pour la Branche 44, les réserves de la Branche 23 augmentent de 20 % à 1,5 milliard d'euros. Les réserves de la Branche 21 et 26 baissent quant à elles de 2,7 % dans un environnement de taux particulièrement bas. L'encaissement des primes Non-Vie grimpe de 8 % pour atteindre 140 millions d'euros.

- **Fort dans le digital mais aussi dans l'omni-canal**

Pour ses clients, Belfius investit activement dans les interactions technologiques et humaines, une combinaison gagnante couronnée d'un succès commercial. Au niveau technologique, **50 millions d'euros** ont été investis en 2014. Du nouveau système de gestion de relation client en vue d'améliorer l'expérience des clients via nos différents canaux, à la sécurité IT, en passant par le développement de nouvelles applications et l'amélioration de l'utilisation de nos plateformes numériques, ces investissements n'ont qu'un objectif : optimiser le service client dans une société toujours plus digitale.

Fin 2014, l'app innovante de Belfius pour smartphone et tablette comptait près de 350 000 utilisateurs actifs, un nombre qui a plus que doublé en un an. En Belgique, Belfius atteint une part de marché d'environ 25 % dans le domaine de la banque mobile et fait partie, selon Finalta, une filiale de McKinsey Solutions, du **top 10 mondial des banques connaissant la croissance la plus rapide dans ce domaine**. Avec un score de satisfaction de respectivement 4,6/5 et 4,5/5 dans l'App Store et sur Google Play, l'app Belfius Direct Mobile figure parmi les meilleures du marché. Depuis le mois de juillet 2014, le nombre de transactions mobiles (en moyenne 6 millions/mois) est d'ailleurs systématiquement plus élevé que le nombre de transactions par



Internet (en moyenne 5,8 millions/mois).

- **« 95 % de clients satisfaits, on se donne à 100 % pour y arriver »**

Belfius place le client au centre de ses priorités en veillant à la satisfaction de celui-ci. Elle entend ainsi atteindre un score de satisfaction de 95 % auprès de ses clients actifs d'ici 2016.

En collaboration avec un bureau externe renommé, la banque a commencé en juillet 2014 à mesurer activement chaque mois la satisfaction des clients. Plus de 550 000 clients particuliers possédant au moins deux produits ont été interrogés, en plus d'un échantillon représentatif de clients Public, Social & Corporate.

Belfius a obtenu un **score global de satisfaction de 93,7 %**. Auprès des clients particuliers, il était de 92,2 % et de 97 % auprès des clients Public, Social & Corporate. Notre ambition d'atteindre un score global de 95 % l'an prochain est donc ambitieux mais réaliste. Cette stratégie a déjà engendré un profond changement de culture au sein de Belfius qui, à tout moment, met le client au centre de ses actions. Dans cette même logique, Belfius travaille constamment à son efficacité opérationnelle. Toutes les divisions et budgets sont optimisés selon leur contribution réelle à cette satisfaction des clients.

Belfius table sur la fin du Legacy historique à l'horizon 2016

En 2011, lorsque l'Etat belge est devenu actionnaire à 100 % de Belfius, le groupe de bancassurance disposait d'une franchise commerciale solide et de grande valeur, mais était également porteur d'un portefeuille Legacy important, « hérité » de « l'époque Dexia ». A la lumière des exigences toujours plus sévères découlant de Bâle III, ce portefeuille Legacy pesait de manière importante sur la solvabilité et la liquidité. C'est la raison pour laquelle il avait été alors décidé immédiatement de gérer ce Legacy à l'écart des activités commerciales, dans un programme de réduction tactique du risque.

- **Trois ans de réduction tactique du risque combinés à une évolution toujours positive du bénéficiaire opérationnel ont à nouveau fait de Belfius un groupe durable et solide.**

Les efforts constants en matière de réduction du risque ont débouché, depuis 2011, sur l'équilibre actuel, beaucoup plus positif, entre la franchise et le Legacy ainsi que sur le profil de risque nettement meilleur de Belfius. Entre-temps, les trois éléments du portefeuille Legacy ont été réduits dans une large mesure :

- Le **portefeuille obligataire** de 18,3 milliards d'euros en 2011 a été ramené à 9,5 milliards d'euros à la fin 2014 et la bonne qualité moyenne des crédits s'est encore améliorée.
- Le **portefeuille de garantie de crédits hors bilan** de 11,6 milliards d'euros en 2011 a été réduit à 6,5 milliards d'euros à la fin 2014.
- Le **financement de Dexia** de 56 milliards d'euros fin septembre 2011 s'élevait encore fin 2014 à 10,6 milliards d'euros. Le financement GGB (Government Guaranteed Bonds) - 10,5 milliards d'euros fin 2014 - a été entièrement remboursé à Belfius début février 2015.



Ces bonnes performances en termes de réduction du risque, combinées à des réservations de bénéfiques depuis 2012, se traduisent par un **renforcement de la position de solvabilité et de liquidité, confirmé par la réussite des stress tests de la Banque centrale européenne.**

- Le ratio CET 1 Bâle III (phased in) s'élève à 14,7 % au 31 décembre 2014 (contre moins de 8 % en 2011 et 13,8 % fin 2013). Le ratio CET 1 Bâle III (fully loaded) s'élève à 13,2 % au 31 décembre 2014 (contre 11,5 % fin 2013).
- Le ratio Solvency II de Belfius Insurance passe de 223 % à 248 % fin 2014 et est donc plus de deux fois plus élevé que ce qui est requis.

Avec de tels ratios, Belfius dispose d'un **capital buffer solide** par rapport aux limites respectives de 5,5 % et 8 % imposées par la BCE lors du test de résistance de 2014.

Avec un ratio de 122 %, Belfius satisfait déjà aussi au Liquidity Coverage Ratio (LCR), qui sera d'application dans le cadre de Bâle III. Fin 2014, Belfius dispose d'une **réserve de liquidités de 36 milliards d'euros**, ce qui représente environ cinq fois les sources de financement institutionnelles arrivant à échéance dans l'année.

Grâce à ses solides résultats financiers, à la réservation des bénéfiques dans ses fonds propres et à la forte amélioration de la valeur de son portefeuille obligataire, Belfius affiche une **augmentation substantielle de ses fonds propres totaux**. Ceux-ci ont plus que doublé, passant de 3,3 milliards d'euros en 2011 à 7,9 milliards d'euros fin 2014.

- **Belfius table sur la fin du Legacy historique à l'horizon 2016**

Au cours des années écoulées, Belfius a fourni de très gros efforts pour réduire les risques de son Legacy. D'ici la fin 2016, le profil de risque de ses portefeuilles historiques d'obligations et de garantie de crédits hors bilan sera encore diminué. Il **s'inscrira alors dans la ligne du profil de risque général de l'activité commerciale.**

Belfius est convaincu de la pertinence de son plan stratégique et de son caractère durable

Grâce à ses bonnes prestations commerciales et financières depuis 2012, à la bonne qualité de son profil de risque, à son accent sur la satisfaction des clients, à une nouvelle culture bancaire et à son business model simple et performant, Belfius est convaincu de la durabilité de ses résultats. Dans un contexte macro-économique toujours difficile, la banque est pleinement consciente des défis qu'elle aura encore à relever à l'avenir. Parmi ceux-ci, la faiblesse des taux d'intérêt qui entraîne dans son sillage une augmentation des besoins de liquidités pour le cash collatéral ainsi que la poursuite des refinancements de crédits hypothécaires ; les nouvelles taxes bancaires ou encore le renforcement du cadre réglementaire. La maîtrise des coûts reste, dans ce contexte, une nécessité avérée pour Belfius.

- **Atouts de Belfius : solidité et relation clientèle forte**

En tant que plus grand bancassureur intégré présent partout en Belgique, Belfius, belge à 100 %, dispose de l'ensemble de ses centres de décision dans notre pays. Tant la banque que la compagnie d'assurances peuvent se targuer d'avoir des équipes commerciales dynamiques, une **solidité** croissante, des équipes de management et de collaborateurs expérimentées et une gouvernance solide avec des experts indépendants.



Nous possédons une marque de grande valeur. Et nous sommes réputés pour **l'accent que nous mettons sur la satisfaction des clients et pour la relation solide que nous construisons avec eux**. En tant que partenaire historique du secteur public et social et leader de ce marché, nous offrons une expertise ainsi qu'une offre de produits et de services uniques aux clients de ce segment. Pour 3,5 millions de clients Retail et Business, nous avons développé un modèle de proximité au niveau de la banque et des assurances, qui combine les canaux numériques à la pointe de la technologie et la possibilité de bénéficier de conseils personnalisés dans 1 000 points de vente.

- **Notre stratégie et nos ambitions sont claires :**

- Continuer à développer Belfius en tant que bancassureur belge au business model simple et performant, qui met l'accent sur le **soutien de l'économie belge** et sur la **création d'un résultat opérationnel sous-jacent**. Notre modèle est clair et simple : nous gérons l'épargne, protégeons les actifs, octroyons des crédits et accompagnons nos clients dans leurs projets. L'épargne collectée est affectée au soutien à l'économie belge. Nous ne nous focalisons pas sur les bénéfices à court terme, ne spéculons pas et donnons la préférence aux bénéfices opérationnels durables. Nous voulons être le paradigme d'une nouvelle culture bancaire, comme le demande la population belge.
- Belfius entend continuer à investir dans un niveau élevé **d'expertise financière et de gestion des risques** afin de garantir notre propre solidité et la sécurité des fonds et des actifs de nos clients.
- Belfius veut être une banque avec un ancrage local, à **dimension sociale**. Notre engagement sociétal est d'inspiration locale et vise à soutenir le sport, l'art et les concitoyens qui connaissent des difficultés à assurer leur bien-être. Nos collaborateurs s'associent activement et de manière désintéressée à nos multiples initiatives.
- Belfius veut être le **bancassureur le plus orienté client** en mettant l'accent sur la satisfaction des clients en vue d'obtenir un score de 95 % de clients actifs satisfaits, tous segments confondus. En augmentant notre efficacité opérationnelle et en réinvestissant les gains de cette efficacité, en fonction du segment de clients, nous visons un service encore meilleur.



Conclusion

Belfius a progressé substantiellement depuis 2011. La satisfaction des clients est devenue le moteur de notre organisation. Nous voulons être les pionniers d'une nouvelle culture d'entreprise, avec un business model simple et performant. Nous mettons l'accent sur le long terme. Nous contribuons au développement de la société et de l'économie belges. Plus que jamais, nous sommes convaincus de notre avenir durable. Forts de nos atouts uniques, nous œuvrons sans relâche à la réalisation de nos ambitions. Les excellents résultats commerciaux et financiers de 2014 nous renforcent dans notre conviction que nous pourrons aussi réaliser ces prestations dans les prochaines années.

Jos Clijsters, président du conseil d'administration : *« En 2014, nous avons définitivement donné la preuve de la solidité de Belfius. Nous avons réussi avec brio les stress tests de la BCE. Nos obligations vis-à-vis de l'Europe sont arrivées à leur terme. Nous avons repoussé les limites, non seulement sur le plan financier mais aussi commercial, et regardons l'avenir avec confiance tout en restant attentifs à certains défis ».*

Marc Raisière, CEO : *« 2014 a été une année charnière pour Belfius. Une année au cours de laquelle nous nous sommes résolument engagés sur le chemin d'un avenir durable et à long terme. En dépit d'un marché difficile, nous avons enregistré d'excellents résultats commerciaux et nous sommes sur la bonne voie pour réaliser notre ambition de bancassureur le plus orienté client. Je tiens dès lors à remercier explicitement nos collaborateurs pour les efforts qu'ils ont fournis ainsi que nos clients pour la confiance qu'ils témoignent à Belfius ».*

Contacts presse

Belfius

Ulrike Pommée

Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be

02 222 02 57

www.belfius.com

