

Bruxelles, le 25 février 2016

Résultats 2015

## Les excellents résultats de Belfius en 2015 plébiscitent sa stratégie de « satisfaction clients »

*L'attention stratégique que Belfius porte à la satisfaction de sa clientèle est le fondement de ses excellents résultats et du sentiment de confiance croissant qu'elle inspire à ses clients en tant que banque et assureur. En investissant résolument dans une valeur ajoutée réelle pour ses clients, Belfius se différencie de façon singulière, élargit son offre de services, accroît ses revenus et réduit ses coûts.*

*Forte de ses performances et de sa solidité financière, Belfius est aujourd'hui en mesure de réaliser ses principaux objectifs avec un an d'avance sur ce qui était prévu fin 2016, de verser un premier dividende à ses actionnaires (sous réserve de l'aval de la BCE), de renforcer encore sa contribution à l'économie et à la prospérité de la Belgique.*

- En 2015, le **résultat net** de Belfius **progressé de 10 %**, à **506 millions d'euros**.
- Le **résultat avant impôts des activités commerciales** **augmente de 20 % pour s'établir à 860 millions d'euros** grâce à la combinaison d'excellentes prestations commerciales et d'un haut niveau d'efficacité opérationnelle. Le **résultat net** des activités commerciales, à **611 millions d'euros**, dépasse déjà en 2015 l'objectif de 2016, établi à 600 millions d'euros.
- Le **Legacy historique** a encore été **réduit de 2,5 milliards d'euros**, avec un impact négatif de **105 millions d'euros** sur le résultat net.
- Le **ratio Cost-Income** des activités commerciales continue à s'améliorer, pour la quatrième année consécutive, et s'établit à **59,6 %**, en diminution de **5 %** sur un an.
- **13,6 milliards d'euros de nouveaux financements à long terme** ont été accordés à l'économie belge, en croissance de **23 %** par rapport à 2014.
- Au deuxième semestre de 2015, la **satisfaction des clients de Belfius** est conforme à l'**objectif de 95 %** qu'elle s'était fixé.
- Le **ratio de solvabilité CET 1 Bâle III (Phased-in)** augmente à **15,9 %** et répond largement aux exigences imposées par la BCE et la BNB en matière de capital minimum.
- Le **ratio de liquidité (LCR)** s'accroît également et s'établit à **132 %**. Belfius dispose d'une réserve de **34 milliards d'euros de liquidités**.
- Le **total des fonds propres** passe à **8,7 milliards d'euros**, soit une progression de **5,4 milliards d'euros** depuis fin 2011.

**Excellents résultats financiers et commerciaux**

## en 2015

Le **résultat avant impôts, issu des activités commerciales**, augmente de 20 % pour atteindre **860 millions d'euros**. Le **résultat net** augmente de 5 % à **611 millions d'euros**.

La part de Belfius Banque représente 395 millions d'euros, une hausse de 8 % par rapport à 2014. Avec 216 millions d'euros, Belfius Insurance maintient sa contribution historiquement élevée de 2014.

Le résultat net des activités commerciales progresse principalement grâce à une combinaison singulière :

- **l'augmentation des revenus** à 2,321 milliards d'euros, essentiellement soutenue par une forte croissance organique de 1,9 milliard d'euros (+40 %) des placements et par l'accroissement global des revenus nets des commissions (+11 %). En dépit de la faiblesse des taux, le volume total des comptes d'épargne a progressé de 9 %, à 49,4 milliards d'euros ;
- la **baisse des coûts** des activités commerciales de 3,5 %, à 1,384 milliard d'euros, s'explique par l'attention stratégique portée aux processus qui apportent une valeur ajoutée pour le client et à une mise en œuvre disciplinée du plan d'économies à long terme – ce malgré d'importants investissements dans le « digital ».

Comparé à 2014, le **ratio Cost-Income** des activités commerciales s'améliore dès lors significativement de 5 %, pour s'établir à 59,6 %.

La poursuite de la stabilisation des coûts du risque a également soutenu la croissance durable du résultat commercial récurrent et confirme le bon profil de risque de la franchise.

Conformément au plan 2016, la réduction du **Legacy** a été accélérée, avec un impact négatif de 105 millions d'euros sur le résultat net, contre -119 millions en 2014.

Le résultat net des activités commerciales, soustraction faite du Legacy, génère un **résultat net consolidé** de 506 millions d'euros, soit une progression de 10 % par rapport à 2014.

## Objectif « 95 % de satisfaction clients » déjà réalisé au second semestre

La **satisfaction des clients** est une priorité stratégique et le fondement des résultats solides de Belfius et du sentiment de confiance croissant qu'il inspire à ses clients en tant que banque et assureur. Cette stratégie traduit également un profond changement de culture interne. Chaque coût et investissement est en effet examiné au regard de sa valeur ajoutée réelle pour le client. Pour l'ensemble du groupe Belfius, tant le **nombre de nouveaux clients actifs** (+213 000) que le nombre de **produits par client** ont progressé en 2015.

Depuis la mi-2014, Belfius mesure chaque mois la satisfaction de ses clients avec l'aide de partenaires externes spécialisés. Outre un échantillon représentatif de clients Public, Social et Corporate, plus de 520 000 clients particuliers, disposant au minimum de deux produits Belfius, ont été interrogés sur une base annuelle.

En 2015, Belfius réalise un **score global de satisfaction de 94,7 %**. Celui-ci s'élève à 93,7 % auprès des clients particuliers, et à 96,5 % auprès des clients Public, Social et Corporate.



L'ambition de Belfius, visant à réaliser un score moyen de 95 % sur toute l'année, est à portée de main. **Celui-ci a d'ailleurs été atteint au second semestre.**

## **Clientèle Retail : excellente année pour les crédits, les placements et le Private Banking**

- **Record historique pour les crédits : la production de crédits-logement augmente de 40 %**

2015 est une grande année pour les crédits. La clientèle Retail a bénéficié de nouveaux financements à long terme à hauteur de **6,1 milliards d'euros** (+33 %). Cette hausse témoigne de la plus forte croissance de la production de **crédits hypothécaires** que Belfius ait jamais enregistrée – supérieure de 17 % en moyenne à la performance du marché. En comparaison avec l'année précédente, elle augmente de 40 %, pour atteindre 5,5 milliards d'euros, grâce à une offre intéressante, à d'importants efforts commerciaux et à un marché dynamique. La part de marché du groupe Belfius dépasse légèrement les **15 %**.

- **Épargne et placements : la croissance organique progresse de 40 % pour s'établir à 1,9 milliard d'euros**

La **croissance organique** (la croissance abstraction faite des fluctuations du marché des placements), réalisée par les clients particuliers (segment Business compris), s'élève à 1,9 milliard d'euros. L'encours du **total des placements** atteint 99 milliards d'euros en 2015.

Dans cet encours, 32 milliards d'euros proviennent des placements de 62 000 investisseurs privés qui ont pu bénéficier de l'expertise de plus de 250 Private Bankers locaux certifiés. Une croissance de 8 % qui renforce encore la position de Belfius en tant que **Banque Privée** de premier plan. Le nombre de clients qui confient à Belfius la gestion de leur patrimoine par le biais de mandats a presque doublé en deux ans. L'encours total des mandats augmente ainsi de 29 % en 2015, à 9 milliards d'euros.

- **Digitalisation en vitesse de croisière : 600 000 utilisateurs actifs pour les apps mobiles**

Belfius est convaincue que la révolution digitale offre d'importantes opportunités pour renforcer sa proximité avec les clients et leur satisfaction. Elle développe donc un business model soutenu par le digital qui cherche l'**équilibre** optimal entre, d'un côté, la gestion d'une relation client de qualité et, de l'autre, des canaux directs, performants et conviviaux.

Pour ce faire, Belfius a développé une approche **omnichannel** intégrée. Les clients souhaitent aujourd'hui être mieux informés et mis au courant des nouvelles opportunités : l'évolution du digital rend possible cette approche personnalisée, tout en ménageant des contacts respectueux. Belfius valorise également l'expertise complémentaire de ses collaborateurs en agences lors de moments-clés qui nécessitent une approche personnelle et un conseil plus étoffé.

L'approche digitale de Belfius repose sur l'utilisation des data, en fonction des besoins du client, ainsi que sur la communication et des processus « paperless » adaptés au mobile –



c'est notre principe « **mobile first** ». Ainsi, les clients peuvent gérer les produits bancaires et d'assurances de base au moment et où ils le désirent.

Belfius investira environ **100 millions d'euros** dans les trois ans à venir afin d'encrenforcer sa position avancée dans le Digital et Mobile Banking. À cette fin, elle a conclu, début 2016, quatre nouveaux accords stratégiques de collaboration avec des entreprises belges.

Comme les années précédentes, Belfius continue à donner le ton en matière de banque mobile. Fin 2015, ses **apps innovantes** pour smartphones et tablettes comptent **600.000 utilisateurs actifs**, soit une augmentation de 67 % par rapport à fin 2014. Le Mobile Banking est aujourd'hui devenu un canal à part entière pour la réalisation de transactions bancaires et nos apps sont utilisées en moyenne 21 fois par mois et par client. Le **score de satisfaction élevé** (99/100) montre que l'innovation perpétuelle, axée sur la convivialité et l'utilité pour le client, est payante.

## Renforcement de la position de bancassureur

Dans le cadre de la diversification de ses revenus, Belfius a renforcé, il y a trois ans, sa **stratégie en matière d'assurances** pour stimuler en priorité la vente de produits Non-Vie via des canaux de distribution propres – et particulièrement le canal bancaire en encourageant une stratégie de cross-selling plus intensive.

En trois ans, l'**encaissement global des primes Non-Vie** de Belfius est passé de 531 millions en 2012 à **602 millions** en 2015 – une augmentation significative de **13 %** qui confirme le bien-fondé de ces choix stratégiques. L'encaissement des primes via le canal bancaire a progressé de 9 % en 2015, à hauteur de 153 millions d'euros. Établi à **89,5 %**, le ratio combiné pour les assurances Non-Vie via le canal bancaire fait en outre partie des meilleurs du marché.

**Les réserves totales en Vie** sont restées stables sur trois ans et évoluent de 19,8 milliards d'euros en 2012 à **19,7 milliards d'euros** en 2015. Les réserves de la **Branche 23**, moins consommatrice en capital, ont progressé durant la même période de 3,5 à 4,6 milliards d'euros et ont compensé la baisse des réserves de la Branche 21. La part de marché de la Branche 21 ne cesse en effet de régresser en raison de la faiblesse des taux.

## Business et Corporate : forte progression des nouveaux financements à long terme. Augmentation de 61 % auprès des clients Corporate

En 2015, **5,6 milliards d'euros (+32 %)**, sur le total des **13,6 milliards d'euros de nouveaux financements à long terme dans l'économie belge**, ont été accordés au **segment Business** (PME, indépendants et professions libérales) **et aux clients Corporate**.



Belfius renforce clairement sa position sur le marché Corporate et, en tant que bancassureur belge, se donne à 100 % pour aider les entrepreneurs belges à transformer leurs idées en succès.

**La production de crédits à long terme pour les clients Corporate augmente de 61 %, à 3,2 milliards d'euros.** Cette forte augmentation est le résultat d'une recherche de croissance dans ce segment, de l'engagement de moyens supplémentaires et d'un positionnement pertinent et clair. Les entreprises belges peuvent, d'une part, compter sur un partenaire doté d'un ancrage local et d'un centre de décision proche du client. D'autre part, elles peuvent compter sur Belfius pour collaborer plus facilement avec le secteur public et social grâce à sa stratégie « **Business to Government** », unique en son genre. En 2015, cette stratégie génère déjà 30 % de la production.

La **Banque européenne d'investissement** (BEI) et Belfius ont prolongé en novembre une ligne de crédit existante. Celle-ci permet à plus de 1 500 projets de PME et de midcaps d'être financés à des conditions favorables sur une période de 18 mois.

Belfius est également la première banque belge à avoir signé un contrat *InnovFin SME Guarantee* avec le **Fonds européen d'investissement** (FEI), en vue de soutenir le financement d'entreprises innovantes comptant 500 collaborateurs maximum. Belfius avait déjà conclu un contrat précédemment avec ce même partenaire, prévoyant la mise à disposition pour les starters d'une enveloppe totale de 360 millions d'euros sur 3 ans.

Belfius a ainsi accompagné **10 944 nouveaux starters** qui ont pu profiter de cette enveloppe. Le nombre total de starters suivis par Belfius a augmenté de 22,4 % en 3 ans.

Pour le segment Business, la part de marché des financements à long terme de Belfius s'élève à environ 13 % et la production de nouveaux crédits à long terme augmente, en 2015, à hauteur de **2,4 milliards d'euros** (+6 %).

## Secteur public & social : leadership incontesté sur le marché

### ▪ 1,9 milliard d'euros de crédits à long terme

Tout comme en 2014, la demande de crédits à long terme dans le secteur public et social fléchit, notamment en raison des contraintes budgétaires. Par conséquent, la production diminue également chez Belfius. Mais avec une part de marché d'environ 50 %, elle conserve sa position de leader incontesté. Malgré la faiblesse du marché et une forte concurrence, la part de marché des prêts à long terme aux collectivités locales progresse et s'élève à 58 %. En 2015, Belfius a accordé **1,9 milliard d'euros** de nouveaux financements à long terme, soit un recul de 14 % par rapport à 2014. Épinglons toutefois une augmentation de la production au second semestre, de 59 % supérieure à celle du premier semestre de 2015.

En qualité de partenaire associé aux nouveaux défis de ses clients, Belfius stimule également la réalisation de projets durables et axés sur l'avenir par son initiative « Smart Cities & Sustainable Development ». Ce programme de financement, lancé en collaboration avec la BEI, a été couronné par le magazine britannique *World Finance* et repris dans son prestigieux « World Finance 100 ». Entre-temps, 100 millions d'euros de financements avantageux ont déjà été octroyés dans le cadre de ce programme.



## ▪ 4,7 milliards d'euros de financements innovants

Forte de son expertise spécialisée dans le secteur public et social, et soucieuse de toujours offrir à ses clients la solution la plus appropriée, Belfius mise pleinement sur l'intérêt croissant du secteur pour les **financements innovants** sous forme de certificats de trésorerie et d'émissions obligataires sur le marché des capitaux.

Avec une progression à **84 %** de sa participation dans les programmes de certificats de trésorerie et d'émissions obligataires auprès de la clientèle (semi-)publique, Belfius confirme également en 2015 sa position de leader en la matière. En 2015, la banque a lancé pour **4,7 milliards** d'euros de financements innovants sous forme d'émissions à court terme (*commercial paper*) et à long terme (*MTN et obligations*).

Belfius a reçu, pour la troisième année consécutive, le prix de « **N°1 Bond Finance House of the Year** » décerné par Euronext Brussels. Cette récompense prestigieuse confirme le rôle stratégique que joue Belfius dans le financement d'entités (semi-)publiques. Belfius a continué d'innover en 2015 avec la première émission d'obligations pour les universités, cotées pour la première fois en Bourse. Dans le secteur des universités et des hautes écoles, elle réalise un hit ratio de 100 % avec l'accompagnement de six entités en 2015.

## ▪ Leader du marché en matière de gestion de trésorerie

Grâce à ses investissements annuels en informatique, à hauteur de 12 millions d'euros, à une offre vaste, attractive et novatrice de moyens de paiement et à une gestion performante des comptes, Belfius gère la trésorerie de presque tous les pouvoirs publics locaux. Elle soutient la modernisation du secteur public, notamment en étant la première et la seule banque à lancer une application mobile, l'app *BelfiusWeb*. Celle-ci offre à plus de mille responsables financiers locaux la possibilité d'assurer l'exécution et le suivi de leurs paiements, quels que soient le lieu, le moment et le montant.

## Poursuite de la réduction du Legacy historique de 2,5 milliards d'euros

Belfius gère son portefeuille Legacy historique indépendamment des activités commerciales, dans un programme de réduction tactique du risque. Ses efforts permanents de réduction du risque lui ont permis d'améliorer fortement son profil de risque depuis 2011. Belfius a décidé d'encore accélérer cette réduction, de manière à faire coïncider le profil de risque des **portefeuilles historiques d'obligations et de garanties de crédits hors bilan à celui de l'activité commerciale dans son ensemble, d'ici fin 2016.**

Vu les circonstances favorables du marché, cette décision a été mise en œuvre plus rapidement que prévu, surtout au premier semestre. Parallèlement à la réduction quantitative du portefeuille obligataire, à raison de 1,4 milliard d'euros, et du portefeuille de garanties de crédits hors bilan, à raison de 1,1 milliard d'euros, l'accent était mis également sur une amélioration qualitative de ces deux portefeuilles. De ce fait, la qualité moyenne de crédit a progressé de BBB+ à A- et la part « non investment grade » est retombée de 5 %, fin 2014, à 3 %, fin 2015. Cette réduction accélérée a eu un impact négatif de **105 millions d'euros** sur le résultat net en 2015.



## Solidité de la solvabilité et de la liquidité

La position solide de Belfius en termes de liquidité et de solvabilité découle d'une stratégie de diversification réussie sur le plan du financement et d'excellentes performances en matière de réduction du risque, combinées à des réservations de bénéfices depuis 2012.

- Le **ratio CET 1 Bâle III (Phased-in)** s'élève à **15,9 %** fin 2015 (contre 14,7 % fin 2014). Belfius répond ainsi largement aux exigences en matière de capital minimum imposées par la BCE et la BNB.  
Le **ratio CET 1 Bâle III (Fully Loaded)** s'élève à **14,9 %** fin 2015 (contre 13,2 % fin 2014).
- Le **ratio Solvency II** de Belfius Insurance s'élève à 212 % fin 2015 et représente donc plus du double de ce qui est requis.  
Le **ratio Solvency I** progresse quant à lui de 205 %, à 221 %.

Avec un **ratio LCR** de 132 % – contre 122 % fin 2014, Belfius répond également largement aux exigences en matière de liquidité imposées par la BCE et la BNB. Belfius dispose d'une **réserve de liquidités de 34 milliards d'euros**, ce qui représente plus de cinq fois les sources de financement institutionnelles arrivant à échéance dans l'année.

Grâce à ses solides résultats financiers, à la réservation des bénéfices dans ses fonds propres et à l'amélioration de la valeur de son portefeuille obligataire, Belfius affiche des fonds propres totaux qui se montent à **8,7 milliards d'euros**, soit une progression de **0,8 milliard** en 2015 et de **5,4 milliards d'euros** en quatre ans.

## Belfius réalise ses engagements avec un an d'avance

Lors de la présentation des résultats semestriels de 2015, le groupe Belfius avait annoncé qu'il serait en mesure de réaliser en avance plusieurs objectifs prévus pour **fin 2016**.

Entre-temps, les engagements de 2016 ont déjà été réalisés :

- **Un résultat annuel net de 500 millions d'euros** : pour 2015, il s'élève à 506 millions d'euros.
- **Un ratio Cost-Income** des activités commerciales **inférieur à 60 %** : il atteint 59,6 %.
- **30 milliards d'euros de nouveaux financements à long terme** pour l'économie belge de 2014 à 2016 inclus : en 2014 et en 2015, Belfius a déjà accordé 24,6 milliards d'euros de nouveaux financements à long terme. Cet objectif sera sans doute atteint dès mi-2016.
- La poursuite de la **réduction du Legacy historique** : la réduction s'est accélérée en 2015. Belfius pourra ainsi aligner, d'ici fin 2016, son portefeuille Legacy historique sur le profil de risque général de l'activité commerciale.
- **95 % de clients satisfaits** : à la fin de l'an dernier, Belfius a réalisé un score global de satisfaction de 94,7 % et atteint son objectif au second semestre.
- **Un ratio CET 1 Bâle III (Phased-in)** de plus de 13 % : la solvabilité dépasse également les objectifs.
- **Un ratio Solvency II supérieur à 200 %** : le ratio actuel dépasse largement les exigences et cet objectif de 200 %.
- **Une création de valeur pour l'actionnaire** : en quatre ans, le total des fonds propres s'est accru de 5,4 milliards d'euros, pour atteindre **8,7 milliards d'euros, fin 2015**.



## Conclusion

En 2015, nous avons tourné la page. Notre objectif d'atteindre les 95 % de clients satisfaits est à portée de main. Sur le plan commercial, nous affichons des résultats solides dans presque tous les segments et métiers. Nous avons prouvé notre excellence en matière de gestion financière et de risques. Nous réussissons à combiner revenus plus élevés et coûts plus bas, convivialité digitale et service amélioré – exclusivement dans l'optique d'une valeur ajoutée pour nos clients.

Nous présentons à notre actionnaire d'excellents résultats, une solvabilité solide et la perspective d'un dividende. Nous avons réinvesti dans l'économie belge l'épargne que nous avons récoltée, à hauteur de 13,6 milliards d'euros.

Nous offrons du travail à 10 000 familles et souhaitons continuer à le faire. 92 % de nos collaborateurs se disent d'ailleurs satisfaits de travailler pour Belfius et s'associent activement et bénévolement à nos actions sociétales qui visent à aider nos concitoyens en situation précaire.

La façon dont nous avons concrétisé ces objectifs est tout aussi importante que leur réalisation même. Après avoir reçu le soutien de notre actionnaire, en octobre 2011, nous avons bâti notre réussite actuelle par nos efforts et nos propres moyens. Et d'une manière singulière, conforme à notre identité : orientés sur la satisfaction de nos clients, moteur de notre organisation, sur un *business model* clair et simple et sur notre rôle de bancassureur ancré dans la société belge.

C'est avec cette culture d'entreprise unique que nous pourrons faire la différence dans le futur et nous imposer dans un contexte macro-économique et financier particulièrement exigeant et de plus en plus dominé par le digital. Notre plan stratégique pour 2020 est prêt.

Jos Clijsters, président du conseil d'administration : « *Nos excellents résultats prouvent que nous sommes un bancassureur qui tient parole. Ce que nous avons promis pour fin 2016, nous l'avons réalisé avec un an d'avance. Personnellement, j'éprouve beaucoup de fierté d'avoir atteint notre objectif de 95 % de clients satisfaits au second semestre de 2015. La satisfaction de nos clients est en effet au cœur de notre stratégie et le moteur de notre organisation, la condition et la garantie d'un avenir gagnant.* »

Marc Raisière, CEO : « *Nos résultats en 2015 et la solidité de nos principaux indicateurs financiers prouvent une fois de plus que Belfius est un acteur incontournable. En tant que bancassureur belge, nous jouons un rôle non négligeable en soutenant l'économie et la société belges. Compte tenu d'un marché difficile, nous restons extrêmement vigilants quant aux coûts et aux risques. Pour autant, nous sommes prêts à jouer notre rôle encore davantage et à prendre nos responsabilités. Je tiens d'ailleurs à remercier tous nos clients pour leur confiance, et à féliciter sincèrement nos employés dans les sièges et les réseaux, nos agents indépendants et leurs collaborateurs pour leurs efforts et leur dévouement tout au long de cette année 2015.* »

### Contacts presse Belfius

Ulrike Pommée  
Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be  
02 222 02 57  
www.belfius.com