

## PERSBERICHT JAARRESULTATEN 2020

BRUSSEL, 26 FEBRUARI 2021

### VEERKRACHTIG NETTORESULTAAT EN STERKE STEUNVERLENING AAN DE BELGISCHE SAMENLEVING

In het uitzonderlijke Covid-jaar 2020 bleef Belfius meer dan ooit rotsvast aan de zijde van zijn klanten staan. **Zijn missie?** Als een zinvolle en inspirerende bank-verzekeraar mee bouwen aan een duurzame toekomst voor België, haar 11 miljoen inwoners, haar meer dan 1 miljoen kmo's en bedrijven en duizenden publieke en sociale instellingen.

**De bouwstenen?** De duurzame commerciële dynamiek van een maatschappelijk geëngageerde bank-verzekeraar die ondanks *social distancing* dichterbij dan ooit bij zijn particuliere, professionele en institutionele klanten bleef. Zijn prominente rol inzake kredietverstrekking ter ondersteuning van de Belgische economie en inzake betalingsuitstel voor wie het moeilijk had. Zijn inspirerende steun aan ondernemers en ondernemingen om de omslag te maken naar een meer duurzame, toekomstgerichte economie en samenleving. Zijn focus op zinvolle beleggingsoplossingen in maatschappelijke thema's die bijdragen aan een betere toekomst voor iedereen. Doorgedreven investeringen in Belgisch talent en in klantvriendelijke, efficiënte en grensverleggende digitale bank- en verzekeringsdiensten.

**De fundamenten?** Een volgehouden focus op klanttevredenheid, sterk geëngageerde medewerkers, een duurzaam gediversifieerd business model als bank én verzekeraar, en een strikt balans- en risicobeheer dat uitmondt in een rotsvaste financiële soliditeit waardoor Belfius zijn voortrekkersrol als steunende kracht achter de Belgische economie kan blijven vervullen en zijn ambitieuze groeistrategie kan blijven waarborgen.

**Het resultaat?** Een nettoresultaat van 532 miljoen euro dat - ondanks stijgende kredietvoorzieningen t.g.v. een voorzichtig risicobeleid - nogmaals de veerkracht aantoonde van dit business model en Belfius toelaat om zijn maatschappelijk engagement ten aanzien van de Belgische samenleving te blijven opnemen.

**20 miljard €**

NIEUWE LANGETERMIJN-  
FINANCIERINGEN  
aan de Belgische economie

**37.719** x BETALINGSUITSTEL

voor ondernemingskredieten  
en leasingcontracten t.b.v. een omloop van

**5,6 miljard €**

**19.464**

x BETALINGSUITSTEL voor  
woonkredieten t.b.v. een omloop van

**2 miljard €**

**532 miljoen €**

Nettoresultaat waaraan Belfius Insurance  
212 miljoen € bijdraagt

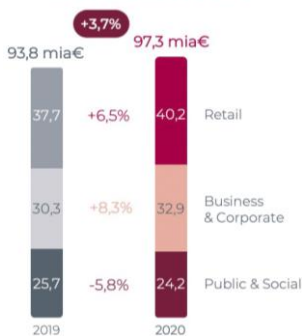
## NOOIT EERDER STELDE BELFIUS MEER FINANCIERING TER BESCHIKKING VAN CORPORATE EN BUSINESS KLANTEN

### • 10,2 miljard van de 20 miljard € nieuwe langetermijnfinancieringen gaan naar ondernemingen en ondernemers

In dit ongezien crisisjaar voor ondernemers en ondernemingen heeft Belfius zich meer dan ooit geëngageerd om de Belgische bedrijven ten volle te blijven ondersteunen. De soliditeit die Belfius de voorbije jaren zorgvuldig heeft opgebouwd, werd volop ingezet om de Belgische economie te stimuleren en nooit eerder stelde Belfius meer **financiering** ter beschikking van de Business en Corporate klanten dan in 2020.

Belfius speelde tijdens de Covid-crisis voluit zijn **maatschappelijke rol** door noodzakelijke liquiditeiten en betalingsuitstel te verlenen aan bedrijven en kmo's die het tijdelijk moeilijk hadden, en dit meer dan wat op basis van zijn marktaandeel mocht worden verwacht. Zo konden 23 879 ondernemingskredieten t.b.v. 4,7 miljard euro rekenen op uitstel van betaling en werd op 13 840 leasingcontracten t.b.v. 870 miljoen euro betalingsuitstel verleend. Daarnaast werd ook 509 miljoen euro aan Covid-kredieten met staatswaarborg toegekend aan ondernemingen, de publieke en sociale sector.

#### Stijging en diversificatie kredietportefeuille



Bovendien verleende Belfius ook een recordbedrag aan financiering voor de normale bedrijfsactiviteiten, investeringen of groeiplannen van zijn professionele klanten. Naast 10,2 miljard euro **langetermijnfinancieringen** aan Business en Corporate klanten – een stijging met 9% t.o.v. 2019 – werd 6,2 miljard euro aan kortetermijnfinancieringen, korte- en langetermijnuitgiften toegekend.

In het **Corporate-segment** stijgt de **productie van langetermijnkredieten** met 16% tot 5,6 miljard euro. De **omloop** t.b.v. 16,2 miljard euro neemt toe met 8%. Belfius bevestigt ook zijn belangrijke positie in de **uitgifte van obligaties en thesauriebewijzen** voor Corporateklanten. De bank neemt deel aan 51% van de beschikbare mandaten in 2020 en plaatst een totaal van 1,6 miljard euro kortetermijnuitgiften (gemiddelde uitstaand commercial paper per einde kwartaal) en nieuwe langetermijnuitgiften (Medium Term Notes en obligaties) in de markt.

Ook op het vlak van kredietverlening aan **kmo's, zelfstandigen en vrije beroepen** blijft Belfius zijn groeiende rol als motor van de Belgische economie waarmaken. In 2020 worden voor 4,6 miljard euro **langetermijnfinancieringen** verstrekt en neemt de omloop toe met 8% tot 16,7 miljard euro. Belfius begeleidt ook 15.189 nieuwe starters die dankzij een samenwerking met het Europees Investeringsfonds (EIF) een beroep kunnen doen op gunstige kredietvoorwaarden.

Belfius' **marktaandeel** op het vlak van omloop nam voor het Business en Corporate segment respectievelijk sterk toe tot een ingeschat niveau van 16,9% en 17,5%. De inspanningen die de bank in deze moeilijke economische context levert, werden duidelijk gewaardeerd, zoals blijkt uit een uitmuntende tevredenheidsscore van 95,99% bij de professionele klanten van Belfius.

### • Sterke groei als bank van Belgische ondernemingen en ondernemers

Goed op weg om de lead bank te worden van de Belgische ondernemers en ondernemingen zet Belfius met succes meerdere hefboomen in zoals de nieuwe **'One Bank'** aanpak. Die combineert het volledige aanbod van zakelijke dienstverlening voor ondernemingen met een topaanbod voor het beheer van het privé-vermogen van de ondernemers, en zorgt ervoor dat het segment van grotere kmo's of middelgrote Corporates kunnen genieten van het erg geapprecieerde nabijheidsmodel van Belfius, waarbij ze in hun lokaal bankkantoor bediend worden door hun lokale bankier.

De eretitels "Best Treasury & Cash Management Bank 2021" en "Best Belgian Trade Finance Provider 2021" die het internationale magazine Global Finance aan Belfius uitreikte, zijn een erkenning dat Belfius, naast kredietverlening, ook de beste oplossingen voor de dagelijkse financiële noden van Belgische bedrijven biedt en deze ook steeds beter begeleidt in hun internationale activiteiten door de beste **Transaction Banking** oplossingen en een uitstekende end-to-end-dienstverlening.



Nog in 2020 zag Belfius het succes van zijn strategische samenwerking met Kepler Cheuvreux voor de begeleiding van klanten op de kapitaalmarkten, bekroond met een “Best Equity Finance House of the Year 2020” Award, uitgereikt door Euronext Brussels. Dit vertaalt zich ook in cijfers: in het domein van **Equity Capital Markets (ECM)** realiseerde Belfius het grootste aantal deals op Euronext Brussels (15 aandelentransacties waaronder 3 beurs-introducties) voor een totale transactiewaarde van 1,8 miljard euro, wat Belfius in 2020 het onbetwiste marktleiderschap opleverde. De samenwerking tussen Belfius en Kepler Cheuvreux staat garant voor een uitstekende service in kapitaaltransacties, aandelen-research en institutionele plaatsingscapaciteit.

## BELFIUS MOBILISEERT ZIJN KRACHTEN ALS PARTNER BIJ UITSTEK VOOR DE PUBLIEKE & SOCIALE SECTOR

### • Forse stijging van 11% nieuwe langetermijnkredieten

Ook de klanten uit de publieke en de zwaar getroffen sociale sector konden tijdens de Covid-19-crisis meer dan ooit rekenen op de steun van Belfius. Als traditioneel marktleider in deze sectoren sprong Belfius als eerste financiële instelling in de bres voor cruciale sectoren zoals gezondheidsinstellingen en intercommunales voor nutsvoorzieningen via proactieve steunmaatregelen zoals de toekenning van betalingsuitstel op kredieten ten belope van 400 miljoen euro.

Belfius blijft de partner bij uitstek voor de **Publieke en Sociale sector**, en verleent in 2020 in totaal 9,4 miljard euro financieringen, waarvan 2,6 miljard euro aan **nieuwe langetermijnkredieten** (+11%). In de markt van de lokale overheden realiseert de bank 64% van de financieringsdossiers.

Daarnaast versterkt Belfius tevens zijn leiderspositie in **Debt Capital Markets (DCM)-uitgiften** voor (semi-) publieke klanten, en is in deze doelgroep aanwezig bij 87% van de uitgiften van op de Belgische markt actieve klanten. In 2020 bracht de bank voor 5,9 miljard euro financieringen aan onder de vorm van kortetermijnuitgiften (gemiddelde uitstaand commercial paper) en nieuwe langetermijnuitgiften (Medium Term Notes en obligaties).

### • Katalysator van een duurzame Belgische samenleving

Vanuit zijn ambitie om de Belgische beleidsmakers en lokale overheden de omslag te helpen maken naar een duurzamere maatschappij heeft Belfius in 2020 meegeholpen aan de realisatie van duurzame infrastructuurprojecten t.b.v. 2,9 miljard euro, waarvan ongeveer 900 miljoen euro via Belfius werd gefinancierd. Zo bleef Belfius ook inspirerende oplossingen bieden zoals Smart Building & Renovation Solutions voor lokale overheden met het oog op de duurzame renovatie van publieke gebouwen en sloot exclusieve partnerships zoals met Airscan, een spin-off van CO2logic om de luchtkwaliteit in en rond Belgische scholen te meten en te verbeteren. Belfius gaf ook zelf het goede voorbeeld via o.m. Belfius Auto Lease die zijn aandeel elektrische wagens opdreef tot 18,9%, de CO2-uitstoot van de wagenvloot met 20% verminderde en zijn lease-aanbod uitbreidde met fietsleasingformules en de digitale tool Belfius Move by Skipr voor de vlotte organisatie van multimodale mobiliteit.

Belfius bleef ook de modernisering ondersteunen van de openbare sector door verhoogde investeringen in nieuwe, digitale communicatie- en serviceplatformen zoals de recente oprichting van Fairville, een online stadsplatform met digitale oplossingen voor steden en gemeenten, maar ook door partnerships zoals dat tussen Twikey by Belfius en Cipal Schaubroek om de lokale besturen te helpen in de digitalisering van hun betaalverkeer.

### • Marktleider op het vlak van thesauriebeheer

Belfius is en blijft de **thesauriebeheerder van quasi alle lokale overheden** dankzij een ruim, aantrekkelijk en innovatief aanbod aan betaalmiddelen en efficiënte en digitale processen.

## PARTICULIERE KLANTEN: AFSTANDBANKIEREN SCHAKELT VERSNELLING HOGER. BETALINGSUITSTEL VOOR 2 MILJARD WOONKREDIETEN.

### • Meer dan ooit beschikbaar voor zijn klanten

Van bij het begin van de crisis heeft de overheid banken en verzekeringsinstellingen als **maatschappelijk essentiële dienstverleners** erkend. Belfius vond hierbij een efficiënt evenwicht tussen het beschermen van zijn medewerkers, het verzekeren van de operationele continuïteit en het blijven bedienen van zijn klanten. Vrijwel alle kantoomedewerkers bleven het voorbije jaar toegankelijk en proactief klaar staan voor de klant, weliswaar op afspraak of op afstand, ondersteund door een performante digitale en telefonische dienstverlening. Niettemin bevestigde Covid opnieuw en mogelijk meer dan ooit het belang, de veerkracht en de relevantie van de combinatie van dienstverlening-op-afstand met van-mens-tot-mens contacten in het kantorennetwerk, zelfs in deze tijden van versnelde digitalisering.

Dat vertaalde zich dan ook in de cijfers van de jaarlijkse klantentevredenheidsenquête. Zo behaalt Belfius ondanks de door Covid-19 aangepaste dienstverlening in 2020 een **globale tevredenheidsscore** van 95,82% en overschrijdt zo andermaal zijn strategisch objectief van 95% tevreden klanten. Bij de particuliere klanten bedraagt deze score 95,73%. Opvallend is ook de in 2020 gemeten hoge **Customer Effort Score** waarbij 95% van de particuliere klanten tevreden tot zeer tevreden is over het gemak waarmee ze hun bankzaken met Belfius kunnen afhandelen. Belfius wist vorig jaar in totaal 207 001 **nieuwe klanten** aan te trekken.

### • Afstandsbankieren schakelt versnelling hoger dankzij een verdere digitalisering van de klanten

Belfius kon tijdens de Covid-periode de fysische contacten, strikt beheerd door de Covid-regels, perfect aanvullen met de uitgebreide digitale dienstverlening van zijn succesvolle digitale kanalen. Meer nog, het maakte van deze periode volop gebruik om klantenrelaties proactief nog verder te digitaliseren. Eind 2020 steeg het aantal actieve gebruikers van de **Belfius-apps** voor smartphone en tablet met 12% tot 1,58 miljoen, waaronder 128.000 65-plussers (+ 34%). Per klant worden ze gemiddeld 36 keer per maand geconsulteerd. De verkoop van producten via directe kanalen kent dan ook een gestage groei. Inmiddels worden – vergeleken met de globale verkoop - niet alleen producten als pensioenspaarrekeningen (67%) en spaarrekeningen (37%) op die manier afgesloten, maar vindt ook de directe verkoop van fondsen (23%) en beleggingsplannen (25%) steeds meer ingang.

Dat de tevredenheid over de Belfius-apps niet alleen die van andere Belgische banken maar ook van universele grootbanken wereldwijd overstijgt, is daarbij een extra troef. In een vergelijkende studie van het adviesbureau SIA Partners behaalde de Belfius Mobile app de **1e plaats op de wereldranking** van alle onderzochte universele grootbanken.

Voortbouwend op de wereldklasse van de Belfius Mobile app, en met het oog op de verdere diversificatie van zijn inkomstenbronnen, sloot Belfius in 2020 ook enkele belangrijke strategische partnerships met bedrijven zoals Proximus, ImmoVlan en Skipr. De samenwerking met deze toonaangevende Belgische partners sluit perfect aan bij de **'beyond banking' visie** en de ambities van Belfius om als digitale voorloper Belfius Mobile uit te bouwen tot een disruptief digitaal platform dat de grenzen van het traditionele bank-verzekeren verlegt en steeds beter inspeelt op de evoluerende behoeftes van de klant doorheen alle facetten van zijn leven. Wat het partnership tussen Belfius en Proximus betreft, zullen Proximus-klanten toegang krijgen tot een exclusief en innovatief digitaal bankaanbod van Belfius via de 100% digitale, 100% Belgische en 100% duurzame neobank "Banx by Belfius". Omgekeerd zullen Belfius-klanten kunnen genieten van een speciaal op hun maat ontwikkeld aanbod van Proximus-producten en -diensten via de Belfius verkoopkanalen, volledig en op klantvriendelijke manier geïntegreerd met het rekeningen-aanbod van Belfius.



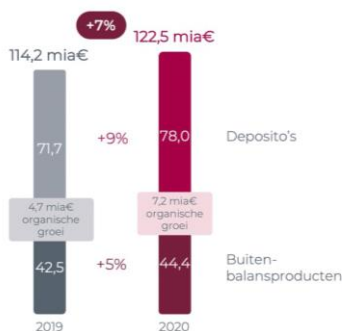


• **Betalingsuitstel voor 2 miljard woonkredieten. 6,5 miljard nieuwe hypothecaire leningen**

Belfius heeft steeds zijn verantwoordelijkheid opgenomen t.o.v. kwetsbare maatschappelijke groepen, zoals blijkt uit het feit dat zij t.b.v. de OCMW's als enige Belgische bank 180 000 sociale rekeningen beheert. Vanaf het begin van de Covid-19-crisis nam Belfius dan ook het voortouw in de steunmaatregelen van de financiële sector om de Belgische gezinnen doorheen deze turbulente periode te helpen.

Zo konden particuliere klanten die t.g.v. de Covid-crisis tijdelijk hun arbeidsinkomen zagen wegvallen en daarnaast onvoldoende spaartegoeden hadden om hun woonkrediet verder af te betalen, bij Belfius rekenen op de breedst mogelijke waaier van oplossingen voor betalingsuitstel. In het kader van de sectorale **Covid-19-steunmaatregelen** genoten 19 464 woonkredieten t.b.v. 2 miljard euro uitstel van betaling. Bijkomend werd door Belfius in nog eens 8 863 dossiers t.b.v. ongeveer 1 miljard euro contractueel betalingsuitstel verleend.

Omloop beleggingen stijgt met 7%



In 2020 werden daarenboven 7,2 miljard euro **nieuwe langetermijnfinancieringen** aan particuliere klanten verstrekt, waaronder opnieuw een sterke productie van 6,5 miljard euro aan woonkredieten. Wat dit laatste betreft evenaart Belfius daarmee vrijwel het marktaandeel in nieuwe hypothecaire kredietverlening van iets meer dan 17% in 2019, een jaar dat gekenmerkt werd door een uitzonderlijke productiestijging t.g.v. de afschaffing van de Vlaamse woonbonus.

• **Sparen & beleggen: Het begin van een nieuw beleggingstijdperk**

De **totale omloop sparen en beleggen** van particuliere klanten (inclusief het Business-segment) bedraagt in 2020 122,5 miljard euro. Een stijging van ruim 7% die hoofdzakelijk toe te schrijven is aan de **organische groei**, t.t.z. de groei zonder marktprijseffecten. Die neemt in 2020 opnieuw sterk toe tot 7,2 miljard euro, het hoogste niveau ooit. Een stijging van 53 % die niet alleen wijst op het massale

spaargedrag van de Belg tijdens Covid-19, maar ook een sprekend bewijs is van het verder groeiende klantenvertrouwen in Belfius en de kracht om nieuwe gelden aan te trekken.

Het **totale volume op deposito's** stijgt in 2020 met 9% tot 78 miljard euro, maar de klant vindt ook steeds meer de weg naar de beleggingsalternatieven van Belfius. De brutoproductie van beleggingen verhoogt in één jaar tijd met 41% tot 12 miljard euro. Ook de **omloop beleggingen in fondsen neemt** met 9% toe tot 28,8 miljard euro, met een speciale vermelding voor het periodiek planmatig beleggen, dat quasi verdubbelde op één jaar tijd.

Opvallend is ook de aangroei van de belegde volumes in de zogenaamde **Toekomstfondsen** die het begin van een nieuw beleggingstijdperk lijkt in te luiden. 10% van deze beleggers investeerden voor het eerst in een fonds en 4% van het totaal belegde bedrag in deze fondsen is van hen afkomstig. In lijn met zijn ambitie om een zinvolle en inspirerende *Bank for Investors* te worden, lanceerde Belfius twee jaar geleden het allereerste Toekomstfonds. Intussen telt Belfius 4 sterk presterende Toekomstfondsen die eind 2020 de symbolische grens doorbraken van 1 miljard euro beleggingen. Een succes dat niet alleen verklaard wordt door sterk presterende rendementen, maar ook door de waardering van de klant die via deze fondsen kan beleggen in ondernemingen die de samenleving vooruithelpen op het vlak van gezondheid, vergrijzing, klimaat en diversiteit. Bovendien wordt een deel van de door deze fondsen aangerekende beheerkosten – voor een bedrag van circa 740 000 euro in 2020 - aan lokale, zorgvuldig geselecteerde organisaties geschonken die mee het verschil helpen maken voor de maatschappelijke thema's waarin wordt belegd.

• **Groeiend succes bij Private en Wealth Management klanten**

Met een vernieuwende aanpak van **Private Banking & Wealth Management** weet Belfius 7 300 nieuwe klanten in deze segmenten aan te trekken. Opmerkelijk is het groeiend succes waarmee Belfius Wealth klanten benadert dankzij een persoonlijke en exclusieve service door o.m. lokale Wealth managers in combinatie met een eersterangs digitale beleving. De omloop sparen en beleggen van Private & Wealth Banking klanten bedraagt 45,2 miljard euro (+ 9%), met als uitschieter een stijging van de omloop met bijna 50% in het Wealth segment.

## VERSOEPELDE CONTRACTUELE MODALITEITEN EN RUIMERE DEKKINGEN VOOR VERZEKERINGEN

Eind maart neemt ook de verzekeringssector maatregelen ter ondersteuning van klanten die in financiële moeilijkheden kwamen als gevolg van de Covid-19-crisis, met o.m. een uitstel van premiebetaling voor verzekeringen. Belfius Insurance gaat nog een stap verder, breidt bv. de polis van restauranthouders uit met delivery en take away en zorgt voor de verzekering van hun privé-wagen als deze gebruikt wordt voor leveringen. Zij stelt een gedeelte van het Brusselse Pacheco-gebouw ter beschikking voor Covid-testen en -vaccinaties, en speelt in op de actuele vraag naar een meer duurzame mobiliteit door een autoverzekering aan te bieden die voordeliger wordt in functie van de CO2-uitstoot en het aantal afgelegde kilometers.

### • Hefbomen voor verdere groei

Om een maximale groei van zijn verzekeringsactiviteiten te stimuleren, blijft Belfius met succes inzetten op **meerdere hefboomen**: een multikanaal- en multimerkenstrategie door een steeds nauwere aligering tussen Belfius Bank en Belfius Insurance, de erkende expertise van DVV en directe verzekeraar Corona, de verdere uitbouw van het bankverzekeringsmodel, digitalisering en “beyond insurance” met o.m. Jaimy (een platform waar klanten en vakmannen opdrachten kunnen afsluiten) en Jane (de digitale assistent om ouderen langer en kwaliteitsvol zelfstandig in hun eigen woning te helpen leven). Een typerend voorbeeld van die **digitale innovatie** is de lancering van de **nieuwe app-normale woon- en familiale verzekering** eind 2020. Die is niet alleen te verkrijgen via de Belfius bankkantoren, maar wordt intussen ook al in bijna 1 op de 10 nieuwe contracten via directe kanalen afgesloten. In februari 2021 werden de verzekeringstoepassingen binnen de Belfius-app overigens bekroond als beste op de Belgische markt door het adviesbureau SIA Partners.

### • Premie incasso Niet-Leven via de bankkanalen stijgt met 12%. Reserves tak 23 groeien met 4%

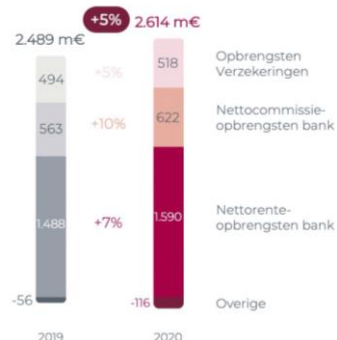
Het **premie incasso Niet-Leven** op groepsniveau bedraagt 737 miljoen euro (+3,2%), en vooral de groei bij Belfius Bank (+12%) overtreft substantieel het marktgemiddelde. De **cross-selling ratio's** met hypothecaire kredieten van zowel brand- en familiale verzekeringen (85%) als schuldsaldoverzekeringen (133%) blijven erg sterk scoren. Het resultaat Niet-Leven vertegenwoordigt inmiddels bijna 30% van het nettoresultaat van Belfius Insurance. Het relatief geringer aantal schade-dossiers t.g.v. Covid-19 en een verdere focus op een efficiënt beheer van het schadeproces - mede dankzij de inzet van digitale hulpmiddelen zoals de chatbot MyBo - lagen aan de basis van een sterke verbetering van de **operationele gecombineerde ratio** voor retail schadeverzekeringen tot een excellente 93%.

De **productie Leven** bedraagt 1,83 miljard euro. De 14,6 miljard euro reserves Leven weerspiegelt de strategische afbouw van tak 21 t.v.v. tak 23, waarbij de daling van de reserves tak 21 deels wordt gecompenseerd door de uitgesproken toename van de **reserves tak 23** met 4% tot 3,8 miljard euro.



## VEERKRACHTIG NETTORESULTAAT ONDANKS STIJGENDE RISICOKOSTEN

### Substantiële stijging opbrengsten



Ondanks de uitstekende commerciële resultaten bleek ook Belfius niet immuun voor de gevolgen van de Covid-19-crisis: de gevoelige daling van de economische activiteit, de volatiliteit van de financiële markten, de verruiming van de credit spreads en de stijgende kredietrisicokosten die volgens de boekhoudkundige normen van IFRS9 anticipatief moeten worden geprovisioneerd voor mogelijke toekomstige kredietverliezen. In deze onverwachte context heeft Belfius zich echter uitermate weerbaar getoond dankzij de groeiende **diversificatie** van zijn krediet-, beleggings- en verzekeringsactiviteiten en zijn erg solide opgebouwde kapitaal- en liquiditeitsbuffers. Zo sluit Belfius 2020 af met een **sterk pre-provisieresultaat** t.b.v. 1 149 miljoen euro, een stijging met 11%. Het geconsolideerde **nettoresultaat van Belfius vóór en na belastingen** bedraagt respectievelijk 679 en 532 miljoen euro. Belfius Bank neemt wat dit laatste betreft 319,4 miljoen euro voor haar rekening, Belfius Insurance ziet zijn bijdrage stijgen tot 212,2 miljoen euro. Het bewijst de pertinentie van een bankverzekeringsmodel, waarbij in bepaalde

cristijden het resultaat van de verzekeringen een tegengewicht kan betekenen voor een daling van het resultaat van de bankactiviteiten t.g.v. sterk stijgende anticipatieve kredietprovisies.

### • Positieve evolutie van alle opbrengst-componenten

Het sterke nettoresultaat van Belfius is o.m. te danken aan de stijging met 5% van de **totale opbrengsten** tot 2 614 miljoen euro. Ondanks de aanhoudende lage rente nemen de **nettorente-opbrengsten** Bank t.b.v. 1 590 miljoen euro toe met 7%, mede dankzij de sterke commerciële dynamiek binnen een erg strikt balansbeheer en de positieve impact van de TLTRO III. De focus op het begeleiden van klanten naar meer rendabele beleggingsoplossingen en het groeiend aandeel van transacties op de kapitaalmarkten vertalen zich in een stijging van de **nettocommissie-opbrengsten** Bank t.b.v. 622 miljoen euro met 10%, het hoogste stijgingspercentage in de laatste vijf jaar. De **opbrengsten van de verzekeringsactiviteiten** nemen toe tot 518 miljoen euro. De opbrengsten uit Leven dalen tot 273 miljoen euro, mede omwille van de impact van de volatiele financiële markten tijdens 2020, maar de opbrengsten uit Niet-Leven stijgen verder tot 244 miljoen euro, mede dankzij het verdere succes van het bankverzekeringsmodel.

Ten gevolge van de negatieve impact van o.m. de banktaksen t.b.v. 222 miljoen euro en de invloed van de crisis op activiteiten die aan reële waarde in de winst- en verliesrekening terechtkomen, bedragen de **overige opbrengsten** -116 miljoen euro.

### • Sterke kostenbeheersing ondanks investeringen in een ambitieuze groeistrategie

Ook in een crisiscontext blijft Belfius investeren in Belgisch talent, in een optimale dienstverlening aan de klanten, in innovatieve digitale oplossingen en in een ambitieuze groeistrategie, en slaagt er tegelijk in zijn **kosten** vrijwel stabiel te houden op 1 465 miljoen euro. In combinatie met de gestegen opbrengsten resulteert dit alweer in een substantieel verbeterde **Cost-Income ratio** van 56% t.o.v. 58% in 2019.

### • Een anticipatief provisiebeleid

Covid-19 was een ware stresstest die de veerkracht van de financiële sector zwaar op de proef stelde, maar Belfius zag zijn strategische keuze voor een rigoureuze risico- en financieel beheer beloofd met een herbevestiging, en zelfs versterking, van zijn financiële soliditeit. De sterke economische recessie t.g.v. Covid-19 zette Belfius in 2020 evenwel aan tot een voorzichtig en anticipatief risicobeleid met bijkomende provisionering voor mogelijke toekomstige kredietverliezen. Aangevuld met kredietvoorzieningen op een aantal specifieke kredietdossiers, stijgen de globale **kredietrisicokosten** in 2020 tot **453 miljoen euro**, waarvan het merendeel werd aangelegd in de eerste jaarhelft van 2020 (393 miljoen euro). Bij de berekening van de risicokosten werd een verfijnde methodologie gebruikt waarbij – naast diepgaande sectoranalyses – de kredietwaardigheid van een substantieel aantal ondernemingen in de portefeuille van Belfius individueel werd gescreend. Dat gebeurde in functie van een inschatting van de Covid-19-risico-impact per sector, de soliditeit van de balans, de financieringscapaciteit van de aandeelhouders en de waarborgen waarover Belfius beschikt. Het bedrag van deze risicokosten betreft een zogenaamde “huidige beste inschatting”, die gebruik maakt van zowel historische statistische modellen als bijkomende expert-gedreven toevoegingen.



Dat de risicokosten in de tweede jaarhelft t.b.v. circa 60 miljoen euro vrijwel in lijn liggen met het normale peil van de voorbije jaren, bewijst dat Belfius tot hertoe doorheen deze crisis een excellente risico-inschatting heeft gemaakt en een **vooruitziend provisiebeleid** heeft gevoerd. Deze anticipatieve Covid-19-provisies (Stage 1 & 2 onder IFRS9) bedragen 331 miljoen euro voor 2020. Zonder deze anticipatieve Covid-19-impact blijven de risicokosten van de globale kredietportefeuille nog steeds historisch laag (122 miljoen euro, Stage 3) en evolueren deze nog steeds conform met wat van een sterk groeiende Belgische kredietportefeuille kan worden verwacht. De asset kwaliteit ratio bleef eind 2020 globaal stabiel rond 2%. Gezien de omvang van de crisis hebben de steunmaatregelen van de verschillende overheden en de moratoria van de banken zonder twijfel bijgedragen tot deze resultaten. Meer in het bijzonder kan Belfius bevestigen dat de moratoria effectief zijn geweest om de klanten te helpen deze crisis het hoofd te bieden. Intussen heeft 99% van de bedrijven en individuele klanten van Belfius alweer de terugbetaling van hun lening hervat (voor moratoria die niet verlengd werden na 31/12/2020).

## BELFIUS ZET ZIJN SOLIDE FINANCIËLE BUFFERS IN TER ONDERSTEUNING VAN DE BELGISCHE ECONOMIE

Dankzij een strikt balans- en risicobeheer, een verder doorgedreven diversificatiestrategie op financieringsvlak en duurzame, commerciële prestaties kon Belfius de solide buffers die in de voorbije jaren werden opgebouwd ook in deze crisistijden voluit blijven inzetten ter ondersteuning van de Belgische economie en van zijn commerciële groeistrategie.

### • Een sterke solvabiliteit en liquiditeit

De **Basel III CET 1-ratio** van 15,9% eind 2019 stijgt tot het uitstekende niveau van 17,1% per eind 2020, weliswaar mede dankzij het positieve effect van de versoepeling van een aantal reglementaire maatregelen t.g.v. de Covid-crisis. De aanhoudend sterke groei van de kredietverlening vertaalt zich in een stijging met 5% van de gewogen risico's tot 59,3 miljard euro. Ook de **Solvency II-ratio** van Belfius Insurance blijft met 200% op een erg solide niveau. Met een **LCR-ratio** van 158% en een NSFR-ratio van 128% voldoet Belfius ook ruim aan de opgelegde liquiditeitsvereisten en beschikt over een **liquiditeitsbuffer van 35,7 miljard euro**.

Het **totaal eigen vermogen** van de groep stijgt van 10 miljard euro eind 2019 tot 10,2 miljard eind 2020.

### • Dividend

Conform de richtlijnen van de Europese Centrale Bank (E.C.B.) die een stringente aanbeveling heeft uitgevaardigd die voor Belfius de dividend pay out ratio begrenst op 15% over het boekjaar 2020, en onder voorbehoud van de goedkeuring door de Algemene Vergadering eind april, wordt aldus een **dividend** van 77 miljoen euro aan de aandeelhouder uitgekeerd. Belfius heeft de intentie om in het laatste kwartaal van 2021, in zoverre de E.C.B. dit dan zal toelaten, dit eerste dividend aan te vullen met een bijkomende uitkering van 130 miljoen euro om zo in totaal te komen tot een dividend pay out ratio van 40%.



## CONCLUSIE

In een zeer atypische en uitdagende context heeft Belfius het hele voorbije jaar meer dan ooit zijn engagementen waargemaakt als zinvolle en inspirerende bank-verzekeraar voor de Belgische samenleving, en bleef het tegelijk de weerbaarheid en duurzaamheid van zijn business model aantonen.

**Financieel** dankzij een doorgedreven diversificatiestrategie, een duurzame commerciële dynamiek en een rigoureuus balans- en risicobeheer waardoor Belfius erin slaagde om - zelfs in tijden van ongeziene crisis - zijn solide financieringscapaciteit nog te versterken en nog meer in te zetten als steunende kracht voor de Belgische economie en samenleving.

**Commercieel** door zijn hoge peil van kredietverlening en verzekeringsactiviteiten nog te versterken en een uitzonderlijke groei te realiseren op het vlak van sparen en beleggen. Zo rondde Belfius voor het tweede jaar op rij de kaap van 20 miljard euro nieuwe langetermijnfinancieringen aan de Belgische samenleving. Daarenboven steeg de organische groei van sparen en beleggen t.b.v. 7,2 miljard euro met een uitzonderlijke 53% en werd in nog geen twee jaar tijd meer dan 1 miljard euro belegd in de Toekomstfondsen van Belfius. De groei van de premies Niet-Leven uitgeschreven via de bankkanalen overtrof met 12% eens te meer het marktgemiddelde.

**Digitaal** zorgde deze crisis voor een ongeziene versnelling van de dienstverlening op afstand, wat Belfius nog meer motiveerde om verder te bouwen op de wereldklasse van haar Mobile app als uitvalsbasis voor een uniek digitaal platform voor grensverleggende “beyond bank-insurance” oplossingen die zinvol zijn voor de klant.

Als **werkgever** door een extra waakzaam en aangepast HR-beleid waarmee Belfius er tijdens de aanhoudende Covid-crisis in slaagde het juiste evenwicht te vinden tussen de veiligheid en het welzijn van zijn medewerkers en een optimaal blijvende dienstverlening aan de klant. Dat bewijst ook de jaarlijkse engagementsbarometer onder de medewerkers die tijdens dit woelige jaar met 90,9% nooit hoger scoorde.

**Maatschappelijk** door niet alleen op het vlak van steunmaatregelen het voortouw te nemen en sterke inspanningen te leveren om de Belgische economie en al wie het moeilijk had een sterke schouder te bieden, maar ook een voortrekkersrol te spelen in de transitie naar een **duurzame Belgische samenleving**. Belfius gaf zelf het goede voorbeeld door in 2020 als allereerste Belgische grootbank het CO2 Neutral@label te verwerven. Door samen met partner CO2Logic Belgische ondernemingen en lokale besturen te begeleiden om ook CO2-neutraal te worden zoals met de financiering van 's werelds krachtigste 'zonnedak'. Door woonprojecten te financieren die volop inzetten op een groenere toekomst, of door milieubewuste klanten te motiveren met hogere verzekeringskortingen zoals bij de nieuwe CO2-autoverzekering.

Ook in een wereld die getroffen wordt door een ongeziene gezondheids crisis en daaruit voortvloeiende economische recessie, blijft Belfius meer dan ooit trouw aan zijn roeping: proactief **zinvolle** oplossingen bieden voor de grote uitdagingen van morgen en **inspirerende** antwoorden geven die België en zijn inwoners, kmo's, bedrijven en instellingen doorheen deze crisis helpen loodsen en a fortiori sterker maken om verder een duurzame toekomst uit te bouwen voor zichzelf en de hele Belgische samenleving.



**Marc Raisière**  
**CEO**

*“Meaningful and Inspiring for the Belgian Society. Together. Onze purpose bleek vorig jaar pertinenter dan ooit. In zeer uitdagende omstandigheden hebben we ons 100% gegeven om klanten in moeilijkheden een helpende hand te bieden. Tegelijk slaagden we erin een solied nettoresultaat neer te zetten dat ons toelaat ons nog sterker in te zetten als drijvende kracht voor de Belgische economie en onze eigen groeistrategie waar te maken. Ik wil dan ook onze klanten bedanken voor hun vertrouwen, en al onze medewerkers en agenten voor de geëngageerde inzet en het professionalisme waarmee ze de uitdagingen van 2020 zijn aangegaan.”*

**Jos Clijsters**

**Voorzitter van de Raad van Bestuur**

*“In 2011 heeft de Belgische overheid 4 miljard euro op tafel gelegd om onze bank te redden. Belfius als groep beschikt inmiddels over een eigen vermogen van 10,2 miljard euro. Na 10 jaar aan het roer van dit fantastische bedrijf, eerst als CEO en sinds 2014 als Voorzitter van de Raad van Bestuur, kijk ik met warme trots naar de almaar groeiende capaciteit van Belfius om zijn maatschappelijke rol te vervullen als drijvende kracht voor een duurzame Belgische samenleving. In het Zuid-Afrikaans bestaat het prachtige woord “volhoudbaarheid” voor “duurzaamheid”. Om duurzaam te zijn, moet je kunnen volhouden waarmee je bezig bent. Ik ben er 200% van overtuigd dat Belfius dat kan. Met alle vertrouwen kijk ik dan ook vooruit naar de toekomst van Belfius die in de goede handen is van uitermate getalenteerde, geëngageerde en gedreven medewerkers, managers en bestuurders, en alle troeven in handen heeft om voor de Belgische samenleving een significant verschil te blijven maken.”*



## KERNPUNTEN

- Belfius sluit 2020 af met een **sterk pre-provisieresultaat** van 1 149 miljoen euro (+ 11%). Het **resultaat vóór en na belastingen** bedraagt respectievelijk 679 miljoen euro en 532 miljoen. Belfius Bank neemt wat dit laatste betreft 319,4 miljoen euro voor haar rekening, Belfius Insurance ziet zijn bijdrage lichtjes stijgen tot 212,2 miljoen euro.
- De sterke economische recessie leidt tot een hoge provisionering voor mogelijke toekomstige kredietverliezen. De **kredietrisicokost** bedraagt 453 miljoen euro, waarvan 331 miljoen als provisie ex ante kan worden beschouwd.
- **Covid-19**: 23 879 ondernemingskredieten t.b.v. 4,7 miljard euro konden rekenen op uitstel van betaling en op 13 840 (auto)leasingcontracten t.b.v. 870 miljoen euro werd betalingsuitstel verleend. Daarnaast werd ook 509 miljoen euro aan Covid-kredieten met staatswaarborg toegekend aan ondernemingen, de publieke en sociale sector.
- **Covid-19**: Onder de particuliere klanten genoten 19 464 woonkredieten t.b.v. 2 miljard euro uitstel van betaling. Bijkomend werd in 8 863 dossiers t.b.v. ongeveer 1 miljard euro contractueel betalingsuitstel toegekend.
- Voor het tweede jaar op rij rondt Belfius de kaap van 20 miljard euro **nieuwe langetermijnfinancieringen** aan de Belgische economie. Aan **Business- en Corporate klanten** worden 10,2 miljard (+9%) langetermijnkredieten verleend, aan de **Publieke & Sociale sector** 2,6 miljard (+11%). Het totaal uitstaand bedrag aan kredieten stijgt tot 97,3 miljard euro en benadert de historische mijlpaal van 100 miljard.
- De **organische groei van sparen en beleggen** bedraagt 7,2 miljard euro (+ 53%), de sterkste stijging ooit en een krachtige bevestiging van duurzaam klantenvertrouwen. De omloop **deposito's** stijgt in 2020 met 9% tot 78 miljard euro bij **particuliere klanten** (inclusief het Business-segment). De omloop sparen en beleggen **Private & Wealth Banking** stijgt met 9% tot 45,2 miljard euro.
- De positie van Belfius als bank-verzekeraar wordt jaar na jaar sterker. De groei van het **premie-incasso Niet-Leven** via de bankkanalen stijgt met 12% tot 266 miljoen euro. De **reserves tak 23** nemen toe met 4% tot 3,8 miljard euro. De operationele gecombineerde ratio voor retail schadeverzekeringen verbetert tot een uitstekende 93%.
- Belfius trekt 207 001 **nieuwe klanten** aan, en het aantal **actieve mobile app-gebruikers** groeit tot 1,58 miljoen (+12%).
- De **klantentevredenheid** stijgt tot 95,82% en overtreft andermaal het objectief van 95% tevreden klanten, en dat ondanks de aangepaste dienstverlening n.a.v. Covid-19.
- De kosten t.b.v. 1 465 miljoen euro blijven nagenoeg stabiel t.o.v. 2019. De **Cost-Income ratio** bedraagt 56%, een alweer substantiële verbetering in vergelijking met 2019 (58%).
- Met een uitzonderlijk hoge **solvabiliteitsratio** Basel III CET 1 van 17,1% blijft Belfius een van de sterkst gekapitaliseerde Europese bank-verzekeraars. Het totaal **eigen vermogen** van de groep groeit verder aan tot 10,2 miljard euro.

## KERNCIJFERS

<b>GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING</b> (in miljoen EUR)	2019	2020
<b>OPBRENGSTEN</b>	2.489	2.614
<b>KOSTEN</b>	(1.452)	(1.465)
<b>BRUTORESULTAAT</b>	1.036	1.149
Waardeverminderingen op financiële instrumenten en voorzieningen voor kredietverbintenissen	(111)	(453)
Waardeverminderingen op (im)materiële activa	(7)	(17)
<b>NETTORESULTAAT VOOR BELASTINGEN</b>	918	679
(kosten) inkomsten belastingen	(252)	(147)
<b>NETTORESULTAAT NA BELASTINGEN</b>	666	532
Minderheidsbelangen	(1)	0
<b>NETTORESULTAAT GROEPSAANDEEL</b>	667	532
Waarvan Bank	461	319
Verzekering <sup>(1)</sup>	207	212

(1) Bijdrage van Belfius Insurance Group in de geconsolideerde resultatenrekening

<b>GECONSOLIDEERDE BALANS</b> (in miljoen EUR)	31/12/19	31/12/20
<b>TOTAAL VAN HET ACTIEF</b>	172.439	187.991
Waarvan Kas en tegoeden bij centrale banken	6.716	25.434
Leningen en voorschotten aan kredietinstellingen	16.208	11.912
Leningen en voorschotten	94.944	98.108
In schuldbewijzen belichaamde schulden en eigen vermogensinstrumenten	29.490	28.849
Aan beleggingsfondsen gekoppelde producten verzekeringsactiviteiten	3.671	3.813
Derivaten	13.305	12.188
<b>TOTAAL VAN DE VERPLICHTINGEN</b>	161.933	177.258
Waarvan Kas en tegoeden van centrale banken	4.017	14.174
Schulden aan en deposito's van kredietinstellingen	5.819	5.008
Schulden en deposito's	85.450	95.338
Uitgegeven schuldbewijzen en overige financiële verplichtingen	27.655	24.402
Aan beleggingsfondsen gekoppelde producten verzekeringsactiviteiten	3.671	3.813
Derivaten	18.630	18.310
<b>EIGEN VERMOGEN VAN DE GROEP</b>	9.984	10.209
Waarvan Kern eigen vermogen	9.348	9.815
Niet in de resultaten rekening opgenomen winsten en verliezen	636	393
<b>TOTAAL EIGEN VERMOGEN</b>	10.506	10.733
Waarvan Eigen vermogen van de groep	9.984	10.209
Aanvullende Tier 1 instrumenten in eigen vermogen	497	497
Minderheidsbelang	25	28



RATIO'S <sup>(1)</sup>	31/12/19	31/12/20
Rendement op eigen vermogen (ROE)	7,4%	5,6%
Rendement op activa (ROA)	0,40%	0,29%
Kosten-opbrengstenratio (C/I-ratio)	58,4%	56,0%
Asset quality ratio	1,96%	2,02%
Dekkingsratio	62,3%	60,0%
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	129%	158%
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	116%	128%

(1) Niet geauditeerd.

SOLVABILITEITSRATIO'S	31/12/19	31/12/20
CET 1-ratio <sup>(1)</sup>	15,9%	17,1%
Tier 1-ratio <sup>(1)</sup>	16,7%	18,0%
Total capital ratio <sup>(1)</sup>	19,2%	20,4%
Leverage ratio	6,0%	6,9%
Solvency II-ratio (voor dividend)	212%	212%
Solvency II-ratio (na dividend)	212%	200%

(1) Voor het bepalen van de kapitaalratio's volgens Basel III, vraagt de toezichhoudende overheid Belfius Bank om de toepassing van de prudentiële deconsolidatie van Belfius Insurance en de toepassing van een risicoweging van 370% op de kapitaalinstrumenten gehouden door Belfius Bank in Belfius Insurance na aftrek van goodwill. Dit is genoegzaam bekend als het "Deens compromis".

*De jaarrekening van Belfius wordt opgesteld conform de International Financial Reporting Standards ("IFRS-EU") goedgekeurd door de Europese Unie. Dit document houdt geen aanbod tot aankoop of verkoop van enige effecten in, noch een verzoek tot aankoop of inschrijving op enige effecten, in België of in enig ander rechtsgebied. Dit document bevat toekomstgerichte verklaringen die noodzakelijkerwijze risico's en onzekerheden inhouden, met inbegrip van verklaringen over plannen, doelstellingen, verwachtingen en voornemens. Lezers worden erop gewezen dat vooruitzichten gekende en ongekende risico's omvatten, en onderhevig zijn aan belangrijke bedrijfs-, economische en concurrentiële onzekerheden en onvoorziene omstandigheden, waarvan vele buiten de controle van Belfius liggen. Indien één of meer van deze risico's, onzekerheden of onvoorziene omstandigheden zich zou(den) voordoen, of indien enige onderliggende veronderstelling onjuist zou blijken te zijn, kunnen de uiteindelijke resultaten ernstig afwijken van deze die vooropgesteld, verwacht, geraamd of geëxtrapoleerd waren. Dientengevolge neemt noch Belfius noch enige andere persoon hieromtrent enige verantwoordelijkheid op zich.*

