

COMMUNIQUÉ DE PRESSE RÉSULTATS 2020

BRUXELLES, LE 26 FÉVRIER 2021

UN RÉSULTAT NET RÉSILIENT ET UN SOLIDE SOUTIEN À LA SOCIÉTÉ BELGE

Plus que jamais en 2020, année exceptionnelle marquée par le Covid-19, Belfius est restée aux côtés de ses clients, inébranlable. **Sa mission** ? En tant que bancassureur « meaningful » et « inspiring », contribuer à bâtir un avenir durable pour la Belgique, ses 11 millions d'habitants, plus d'un million de PME et entreprises, et des milliers d'institutions publiques et sociales.

Les ingrédients essentiels pour y parvenir ? La dynamique commerciale durable d'un bancassureur engagé pour la société qui, en période de distanciation sociale, est resté plus proche que jamais de ses clients particuliers, institutionnels et professionnels. Son rôle majeur en matière d'octroi de crédits afin de soutenir l'économie belge et de report de paiement en faveur des clients en difficulté. Son soutien aux entrepreneurs et aux entreprises pour les aider à réaliser la transition vers une économie et une société plus durables, tournées vers l'avenir. Son focus sur des solutions d'investissement innovantes, basées sur des thématiques sociétales qui contribuent à un avenir meilleur. Des investissements soutenus dans le talent belge et des services de bancassurance digitaux à la fois disruptifs, conviviaux et efficaces.

Les fondements ? Un focus de tous les instants sur la satisfaction et la confiance des clients, des collaborateurs très engagés, un business model diversifié et durable en tant qu'institution bancaire ET d'assurance, et une gestion stricte du bilan et des risques qui génère une excellente solidité financière, grâce à laquelle Belfius peut continuer à jouer son rôle de soutien de l'économie belge et à réaliser son ambitieuse stratégie de croissance.

Le résultat ? Un résultat net de 532 millions d'euros qui – malgré des provisions de crédit en hausse sur fond de politique de risque prudente – démontre une fois de plus la résilience de ce business model et permet à Belfius de continuer à assumer son engagement vis-à-vis de la société belge.

€ 20 milliards

NOUVEAUX FINANCEMENTS
A LONG TERME
accordés à l'économie belge

37.719 REPORTS DE PAIEMENT

pour les crédits aux entreprises et
les contrats de leasing, soit un encours de

€ 5,6 milliards

19.464

REPORTS DE PAIEMENT pour les
crédits hypothécaires, soit un encours de

€ 2 milliards

€ 532 millions

de résultat net, auquel Belfius
Insurance contribue à hauteur de € 212
millions.

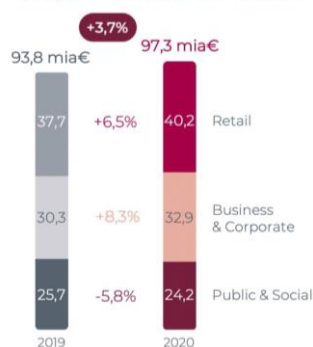
JAMAIS BELFIUS N'AVAIT MIS AUTANT DE FINANCEMENTS À LA DISPOSITION DES CLIENTS BUSINESS ET CORPORATE

• Sur les € 20 milliards en nouveaux financements à long terme, 10,2 milliards bénéficient aux entreprises et entrepreneurs

Durant cette année de crise inédite pour les entrepreneurs et les entreprises, Belfius s'est engagée plus que jamais à continuer à soutenir pleinement les entreprises belges. La solidité que Belfius a méticuleusement acquise ces dernières années, elle l'a entièrement mise à profit pour stimuler l'économie belge. Jamais Belfius n'a mis autant de **financements** à la disposition des clients Business et Corporate qu'en 2020.

Durant la crise du Covid-19, Belfius a assumé pleinement son **rôle sociétal**, en octroyant les liquidités nécessaires et en accordant un report de paiement aux entreprises et PME en proie à des difficultés temporaires – et plus que le laissait supposer sa part de marché. Ainsi, 23.879 crédits d'entreprise, d'un montant total de 4,7 milliards d'euros, bénéficient d'un report de paiement, de même que 13.840 contrats de leasing, d'un montant de 870 millions d'euros. Par ailleurs, des crédits Covid avec garantie d'Etat sont octroyés aux entreprises, ainsi qu'au secteur public et social, à hauteur de 509 millions d'euros.

Augmentation et diversification du portefeuille de crédit



Belfius a également octroyé un montant record en financements pour soutenir les activités, investissements et projets de croissance ordinaires de ses clients professionnels. Outre 10,2 milliards d'euros de **financements à long terme** accordés aux clients Business et Corporate – une hausse de 9% par rapport à 2019 – € 6,2 milliards sont octroyés en financements à court terme et émissions à court et à long terme.

Dans le segment **Corporate**, la **production de crédits à long terme** progresse de 16% et atteint 5,6 milliards d'euros. L'**encours** augmente de 8% pour s'établir à 16,2 milliards d'euros. Belfius confirme également son importante position en **émissions d'obligations et de certificats de trésorerie** pour la clientèle Corporate. En 2020, la banque prend part à 51% des mandats disponibles et émet sur le marché pour 1,6 milliard d'euros d'émissions à court terme (encours moyen de commercial paper en fin de trimestre) et à long terme (Medium Term Notes et obligations).

Autre domaine dans lequel Belfius confirme son rôle croissant de moteur de l'économie belge : l'octroi de crédits aux **PME, indépendants et professions libérales**. En 2020, la production de **crédits à long terme** atteint 4,6 milliards d'euros, et l'encours s'établit à 16,7 milliards, soit une hausse de 8%. Belfius accompagne également 15.189 nouveaux starters qui, grâce à un partenariat avec le Fonds européen d'investissement (FEI), peuvent bénéficier de conditions de crédit favorables.

Sur le plan de l'encours, la part de marché de Belfius est en forte hausse pour les segments Business et Corporate. Elle est estimée à respectivement 16,9% et 17,5%. Ces efforts fournis par la banque dans ce contexte économique difficile ont été clairement appréciés, comme en atteste l'excellent score de satisfaction de 95,99% obtenu auprès des clients professionnels de Belfius.

• Forte croissance en tant que banque des entreprises et entrepreneurs belges

En bonne voie pour devenir la banque numéro 1 des entrepreneurs et des entreprises belges, Belfius active avec succès plusieurs leviers pour réaliser cette ambition. Parmi ceux-ci, l'approche « **One Bank** » combine l'offre complète de services business aux entreprises avec une offre exclusive pour la gestion du patrimoine privé des entrepreneurs, et permet au segment des plus grandes PME ou des Corporates moyennes de bénéficier du modèle de proximité très apprécié de Belfius, et ainsi d'être servies par leur banquier local dans leur agence bancaire locale.

Les titres de « Best Treasury & Cash Management Bank 2021 » et « Best Belgian Trade Finance Provider 2021 » décernés à Belfius par le magazine international Global Finance constituent une véritable reconnaissance. Ils sont la preuve que Belfius, en plus d'octroyer des crédits, propose les meilleures solutions pour satisfaire les besoins financiers quotidiens des entreprises belges, et les accompagne toujours mieux dans leurs activités internationales grâce aux meilleures solutions de **Transaction Banking** et à un service end-to-end de première qualité.



Toujours en 2020, Belfius a vu le succès de son partenariat stratégique avec Kepler Cheuvreux, qui offre aux clients un accompagnement sur les marchés des capitaux, récompensé par le prix de « Best Equity Finance House of the Year 2020 » d'Euronext Brussels. Un succès qui se traduit aussi en chiffres : dans le domaine des **Equity Capital Markets (ECM)**, Belfius réalise le plus grand nombre de transactions sur Euronext Brussels (15 transactions sur actions, parmi lesquelles 3 introductions en Bourse) pour une valeur transactionnelle totale de 1,8 milliard d'euros, ce qui fait de Belfius le leader incontesté du marché en 2020. Ce partenariat entre Belfius et Kepler Cheuvreux garantit un service de haute qualité sur le plan des opérations en capital, de la recherche sur les actions et de la capacité de placement institutionnel.

BELFIUS MOBILISE SES FORCES EN TANT QUE PARTENAIRE PAR EXCELLENCE DU SECTEUR PUBLIC & SOCIAL

• Forte hausse (+11%) des nouveaux crédits à long terme

Les clients du secteur public et ceux du secteur social, durement touchés, peuvent eux aussi plus que jamais compter sur le soutien de Belfius durant la crise du Covid-19. En tant que leader historique du marché dans ces secteurs, Belfius est la première institution financière à monter au créneau pour soutenir des secteurs cruciaux comme les institutions de santé et les intercommunales de service public au travers de mesures proactives de soutien, notamment l'octroi de reports de paiement sur crédits pour un montant de 400 millions d'euros.

Belfius reste le partenaire de référence du **secteur Public et Social**. En 2020, la banque accorde des financements pour un total de 9,4 milliards d'euros, dont 2,6 milliards d'euros de **nouveaux crédits à long terme (+11%)**. La banque réalise 64% des dossiers de financement sur le marché des collectivités locales.

Par ailleurs, Belfius renforce également sa position de leader en **émissions Debt Capital Markets (DCM)** pour la clientèle (semi-)publique : dans ce groupe-cible, elle est présente dans 87% des émissions de clients actifs sur le marché belge. En 2020, la banque émet pour 5,9 milliards d'euros de financements sous la forme d'émissions à court terme (encours moyen de commercial paper) et à long terme (Medium Term Notes et obligations).

• Catalyseur d'une société belge durable

En 2020, portée par son ambition d'aider les responsables politiques et les collectivités locales belges à réaliser la transition vers une société plus durable, Belfius contribue à la réalisation de projets d'infrastructure durables pour un montant de 2,9 milliards d'euros, dont quelque 900 millions d'euros financés via Belfius. Ainsi, Belfius continue à proposer des solutions inspirantes, parmi lesquelles les Smart Building & Renovation Solutions à destination des collectivités locales, qui visent la rénovation durable de bâtiments publics, et conclut des partenariats exclusifs, notamment avec Airscan, une spin-off de CO2logic, dans le but de mesurer et d'améliorer la qualité de l'air dans et aux alentours des écoles belges. Mais Belfius entend aussi donner l'exemple. Et cela passe notamment par Belfius Auto Lease, qui porte sa proportion de voitures électriques à 18,9%, réduit les émissions de CO₂ de sa flotte de 20%, et élargit son offre de leasing avec des formules de leasing de vélos et l'outil digital Belfius Move by Skipr, pour une organisation aisée de la mobilité multimodale.

Belfius maintient aussi son soutien à la modernisation du secteur public. Cela se traduit par une hausse de ses investissements dans de nouvelles plateformes digitales de communication et de service, parmi lesquelles Fairville, une plateforme urbaine en ligne récemment créée qui propose des solutions digitales pour les villes et communes. Ce soutien prend aussi la forme de partenariats, notamment entre Twikey by Belfius et Cipal Schaubroek pour aider les collectivités locales à digitaliser leurs opérations de paiement.

• Leader du marché de la gestion de trésorerie

Belfius est et reste le **gestionnaire de trésorerie de la quasi-totalité des collectivités locales** grâce à une large gamme de moyens de paiement, attractive et innovante, et à des processus digitaux et efficaces.



CLIENTS PARTICULIERS : LA BANQUE À DISTANCE PASSE À LA VITESSE SUPÉRIEURE. REPORT DE PAIEMENT POUR € 2 MILLIARDS DE CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES

• Plus que jamais disponible pour ses clients

Dès les premiers jours de la crise, les institutions bancaires et d'assurance ont été reconnues par les pouvoirs publics comme des **prestataires de services essentiels pour la société**. Belfius a su trouver un équilibre entre la protection de ses collaborateurs, la garantie de la continuité opérationnelle et le maintien du service à la clientèle. Durant l'année écoulée, pratiquement tous les collaborateurs d'agence sont restés proactivement accessibles et disponibles pour leurs clients, même si cela s'est fait sur rendez-vous ou à distance, grâce à un service digital et téléphonique performant. Une chose est sûre : le Covid-19 a démontré une nouvelle fois - et peut-être plus que jamais - toute l'importance, la résilience et la pertinence de la combinaison du service à distance et des contacts en face à face dans le réseau d'agences, même dans une période de digitalisation accélérée.

Les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle réalisée auprès des clients abondent dans le même sens. Ainsi, en 2020, malgré l'adaptation de ses services en raison de la crise du Covid-19, Belfius obtient un **score global de satisfaction** de 95,82%, dépassant une nouvelle fois son ambition stratégique de 95% de clients satisfaits. Chez les clients particuliers, ce score de satisfaction s'établit à 95,73%. Le résultat en 2020 du **Customer Effort Score** est également frappant avec un très beau 95%. En d'autres termes, 95% des clients particuliers sont satisfaits à très satisfaits de leur facilité à gérer leurs affaires bancaires chez Belfius. L'an dernier, Belfius a attiré un total de 207.001 **nouveaux clients**.

• La banque à distance passe à la vitesse supérieure grâce à la poursuite de la digitalisation des clients

En période de Covid-19, Belfius réussit parfaitement à compléter les contacts en face à face, strictement tenus aux règles liées au Covid-19, avec les services digitaux étendus fournis par ses canaux digitaux performants. Mieux encore, Belfius tire pleinement parti de cette période pour continuer à digitaliser proactivement ses relations avec la clientèle. Fin 2020, **les apps Belfius** pour smartphones et tablettes comptent 1,58 million d'utilisateurs (+12%), parmi lesquels 128.000 sont âgés de plus de 65 ans (+34%). Chaque client les consulte en moyenne 36 fois par mois. La vente de produits via les canaux directs connaît une forte croissance. Comparé aux ventes globales, si des produits tels que les comptes d'épargne-pension (67%) et les comptes d'épargne (37%) sont vendus via ces canaux, la vente de fonds (23%) et de plans d'investissement (25%) via les canaux directs a désormais de plus en plus le vent en poupe.

La satisfaction à l'égard des apps Belfius dépasse celle des autres banques belges, ainsi que celle des grandes banques universelles du monde entier, et cela constitue un atout supplémentaire. Dans une étude comparative menée par le cabinet de conseil SIA Partners, l'app Belfius Mobile se classe à la **première place mondiale** de toutes les banques universelles enquêtées.

En s'appuyant sur les performances de classe mondiale de l'app Belfius Mobile et en vue de diversifier davantage ses sources de revenus, Belfius conclut également quelques partenariats stratégiques majeurs avec des entreprises telles que Proximus, Immovlan et Skipr en 2020. La coopération avec ces partenaires belges de premier plan s'inscrit parfaitement dans **la vision « Beyond Banking »** et dans l'ambition de Belfius d'être un pionnier digital. Belfius entend faire de Belfius Mobile une plateforme digitale disruptive, repoussant continuellement les limites de la bancassurance traditionnelle et toujours mieux équipée pour répondre aux besoins évolutifs des clients dans tous les domaines de leur vie. Dans le cadre du partenariat conclu entre Belfius et Proximus, les clients de Proximus auront accès à une offre bancaire digitale exclusive et innovante via la néobanque 100% digitale, 100% belge et 100% durable « Banx by Belfius ». Inversement, les clients de Belfius pourront bénéficier via les canaux de vente de Belfius d'une gamme de produits et de services Proximus spécialement développée pour eux, entièrement intégrée avec l'offre de comptes de Belfius, de façon conviviale.

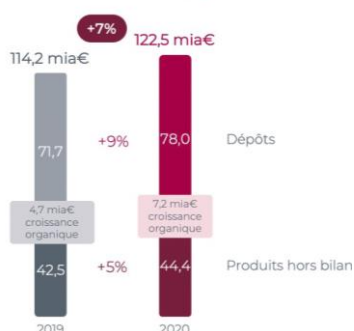


• Report de paiement pour € 2 milliards de crédits hypothécaires. 6,5 milliards en nouveaux crédits hypothécaires

Belfius a toujours pris ses responsabilités vis-à-vis des groupes les plus fragiles de la société. C'est ainsi la seule banque belge qui gère 180.000 comptes sociaux pour les C.P.A.S. Dès le début de la crise du Covid-19, Belfius joue dès lors un rôle moteur dans les mesures de soutien du secteur financier visant à aider les ménages belges à surmonter cette période tumultueuse.

Les clients particuliers que la crise du Covid-19 prive temporairement de revenus professionnels et dont l'épargne ne permet pas de continuer à rembourser leur crédit hypothécaire, peuvent compter chez Belfius sur l'éventail le plus large de solutions en matière de report de paiement. Dans le cadre des **mesures de soutien sectorielles Covid-19**, 19.464 crédits hypothécaires pour un montant de 2 milliards d'euros bénéficient d'un report de paiement. Par ailleurs, Belfius a octroyé un report de paiement contractuel dans 8.863 dossiers représentant près d'un milliard d'euros.

Augmentation de 7% de l'encours des placements



En 2020, 7,2 milliards d'euros en **nouveaux financements à long terme** sont octroyés à des clients particuliers, dont à nouveau une forte production de 6,5 milliards d'euros en crédits hypothécaires. En matière d'octroi de nouveaux crédits hypothécaires, Belfius approche ainsi à nouveau la part de marché record d'un peu plus de 17% réalisée en 2019 – une année caractérisée par une augmentation exceptionnelle de la production à la suite de la suppression du bonus logement en Flandre.

• Épargne & placements : le début d'une nouvelle ère pour les investissements

En 2020, l'**encours total de l'épargne et des investissements** des clients particuliers (en ce compris le segment Business) s'élève à 122,5 milliards d'euros. Cette augmentation de plus de 7% est essentiellement due à la **croissance organique** : la croissance abstraction faite des effets de marché. Celle-ci connaît à nouveau en 2020 une forte

augmentation à 7,2 milliards d'euros, le plus haut niveau jamais enregistré. Une hausse de 53% qui non seulement illustre la propension du Belge à épargner massivement durant la crise du Covid-19, mais constitue aussi la meilleure preuve de la confiance toujours croissante des clients en Belfius et de sa capacité à attirer des capitaux frais.

En 2020, le **volume total des dépôts** progresse de 9% à 78 milliards d'euros. Néanmoins, le client trouve de plus en plus la voie vers les alternatives d'investissements proposées par Belfius. En l'espace d'un an, la production brute d'investissements progresse de 41% pour atteindre 12 milliards d'euros. **L'encours des investissements dans les fonds** est, quant à lui, en hausse de 9% et s'établit à 28,8 milliards d'euros, avec une mention spéciale pour les investissements périodiques, qui ont quasi doublé en un an.

La croissance des volumes investis dans les « **Fonds du futur** » est également particulièrement marquante. Elle semble annoncer une nouvelle ère pour les investissements. En effet, 10% des clients qui ont investi dans ces fonds investissaient pour la première fois dans un fonds, et leur apport représente 4% du montant total investi. Conformément à son ambition de devenir une *Bank for Investors* innovante et inspirante, Belfius a lancé, il y a deux ans, le tout premier Fonds du futur. Désormais, la banque compte 4 Fonds du futur qui réalisent de solides performances. Fin 2020, ils ont franchi le seuil symbolique d'1 milliard d'euros d'investissements. Un succès qui s'explique non seulement par d'excellents rendements, mais aussi parce que le client apprécie, au travers de ces fonds, de pouvoir investir dans des entreprises qui aident la société à aller de l'avant dans les domaines de la santé, des défis liés au vieillissement, du climat et de la diversité. Qui plus est, une partie des frais de gestion imputés par ces fonds – soit un montant d'environ 740.000 euros en 2020 – est reversée à des organisations locales triées sur le volet qui contribuent à faire la différence dans les mêmes thèmes de société.

• Succès croissant auprès des clients Private et Wealth Management

Portée par une approche innovante en **Private Banking & Wealth Management**, Belfius attire 7.300 nouveaux clients dans ces segments. Le succès croissant avec lequel Belfius Wealth aborde les clients grâce à un service exclusif, personnalisé, et reposant sur une combinaison de Wealth managers locaux et d'une expérience digitale haut de gamme, est éloquent. L'encours de l'épargne et des placements des clients Private & Wealth Banking atteint 45,2 milliards d'euros (+9%). Dans le segment Wealth, l'encours enregistre une hausse exceptionnelle de près de 50%.



DES MODALITES CONTRACTUELLES PLUS SOUPLES ET DES COUVERTURES PLUS LARGES POUR LES ASSURANCES

Fin mars, le secteur de l'assurance prend lui aussi des mesures dans le but de soutenir ses clients confrontés à des difficultés financières en raison de la crise du Covid-19, parmi lesquelles l'octroi d'un report de paiement pour les primes d'assurance. Mais Belfius Insurance va encore plus loin, notamment en offrant aux restaurateurs une extension de couverture pour les services traiteur et de livraison, ou encore en assurant leur véhicule privé lorsque ce dernier est utilisé dans le cadre de livraisons. Belfius Insurance met en outre une partie de son bâtiment bruxellois Pachéco à disposition dans le cadre du testing et de la vaccination contre le Covid-19, et répond à la demande d'une mobilité plus durable en proposant une assurance auto plus avantageuse en fonction du CO₂ émis et du nombre de kilomètres parcourus.

• Des leviers pour poursuivre la croissance

Afin de stimuler au maximum la croissance de ses activités d'assurance, Belfius continue à activer avec succès plusieurs leviers : une stratégie multicanaux et multimarques grâce à un alignement toujours plus poussé entre Belfius Banque et Belfius Insurance, l'expertise avérée de DVV et de l'assureur « direct » Corona, mais aussi la poursuite de la digitalisation et du développement du modèle de bancassurance « beyond insurance » avec, entre autres, Jaimy (une plateforme permettant aux clients et aux professionnels de conclure des contrats) et Jane (l'assistant digital permettant aux personnes âgées de rester chez elles plus longtemps en menant une vie indépendante et de qualité). Le lancement de la **nouvelle assurance habitation et familiale app-normale** fin 2020 représente un exemple typique d'**innovation digitale**. Cette assurance peut se contracter via les agences Belfius, mais également via les canaux directs, ce qui est déjà le cas d'1 nouveau contrat sur 10. En février 2021, le bureau de conseil SIA Partners a qualifié les applications d'assurance proposées dans l'app Belfius de meilleures du marché belge.

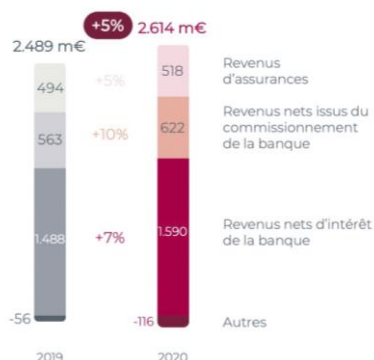
• L'encaissement des primes Non-Vie via les canaux bancaires est en hausse de 12%, les réserves de la branche 23 progressent de 4%

Au niveau du groupe, l'**encaissement des primes Non-Vie** s'élève à 737 millions d'euros (+3,2%). Chez Belfius Banque essentiellement, la croissance (+12%) devance considérablement la moyenne du marché. Les **ratios de cross-selling** pour les crédits hypothécaires **restent excellents**, aussi bien pour les assurances incendie et familiale (85%) que pour les assurances solde restant dû (133%). Désormais, le résultat Non-Vie représente près de 30% du résultat net de Belfius Insurance. Le nombre relativement plus limité de dossiers de sinistre en raison du Covid-19 et l'accent sur la gestion efficace du processus des sinistres, notamment grâce à l'utilisation d'outils digitaux tels que myBo, le chatbot de Belfius Insurance, permettent au **ratio combiné opérationnel** pour les assurances dommages retail d'enregistrer une belle amélioration. Il atteint un excellent 93%.

La **production Vie** s'élève à 1,83 milliard d'euros. Les réserves en Vie, de 14,6 milliards d'euros, reflètent la réduction stratégique progressive de la branche 21 au profit de la branche 23. La baisse des réserves de la branche 21 se voit compensée partiellement par la hausse prononcée de 4% à 3,8 milliards d'euros des **réserves de la branche 23**.

UN RÉSULTAT NET RESILIENT MALGRÉ LA HAUSSE DES COÛTS DU RISQUE

Augmentation substantielle des revenus



Malgré ses excellents résultats commerciaux, Belfius n'échappe pas aux effets de la crise du Covid-19 : le ralentissement marqué de l'activité économique, la volatilité des marchés financiers, l'élargissement des spreads de crédit et la hausse du coût du risque de crédit qui doit être provisionné de manière anticipée pour d'éventuelles pertes de crédit futures, conformément aux normes comptables IFRS9. Dans ce contexte inattendu, Belfius fait néanmoins preuve d'une extrême résilience grâce à la **diversification** croissante de ses activités de crédit, d'investissement et d'assurance et à ses très solides réserves de liquidités et de fonds propres. Belfius clôture ainsi 2020 sur un **solide résultat avant provisionnement pour coût du risque** de 1.149 millions d'euros, en hausse de 11%. **Le résultat net consolidé de Belfius avant et après impôts** s'établit respectivement à 679 et 532 millions d'euros. Belfius Banque contribue à ces derniers à hauteur de 319,4 millions d'euros, tandis que Belfius Insurance voit sa contribution augmenter pour atteindre 212,2 millions d'euros. Ces

chiffres démontrent la pertinence du modèle de bancassurance. Durant certaines périodes de crise, celui-ci permet de compenser une baisse du résultat des activités bancaires, due à la forte augmentation des provisions anticipatives de crédit, par le résultat des activités d'assurance.

- **Evolution positive de tous les composants des revenus**

Le solide résultat net de Belfius est dû, entre autres, à la hausse de 5% du **total des revenus**, qui s'élèvent à 2.614 millions d'euros. En dépit de la faiblesse persistante des taux d'intérêt, les **revenus nets d'intérêt** de la banque progressent de 7% à 1.590 millions d'euros, notamment grâce à la forte dynamique commerciale menée dans un contexte de gestion très stricte du bilan et à l'impact positif des TLTRO III. En raison de l'orientation des clients vers des solutions d'investissement plus rentables et de la part croissante des transactions sur les marchés des capitaux, **les revenus nets issus du commissionnement** de la banque s'élèvent à 622 millions d'euros, en augmentation de 10%, soit le pourcentage d'augmentation le plus élevé de ces 5 dernières années. **Les revenus des activités d'assurance** augmentent pour atteindre 518 millions d'euros. Les revenus liés à l'activité Vie diminuent pour atteindre 273 millions d'euros, notamment en raison des effets de la volatilité des marchés financiers en 2020. En revanche, s'établissant à 244 millions d'euros, les revenus liés à l'activité Non-Vie sont de nouveau en hausse, notamment grâce au succès du modèle de bancassurance.

Les **autres revenus** s'établissent à -116 millions d'euros, sous l'effet, entre autres, de l'impact négatif des taxes bancaires pour un montant de 222 millions d'euros et de l'influence de la crise sur les activités qui doivent être comptabilisées à leur valeur réelle dans le compte des résultats.

- **Solide maîtrise des coûts malgré des investissements dans une stratégie de croissance ambitieuse**

Malgré le contexte de crise, Belfius parvient à **maintenir des coûts quasi stables** à 1.465 millions d'euros, tout en investissant dans les talents belges, dans un service optimal au client, dans des solutions digitales innovantes et dans une stratégie de croissance ambitieuse. Combiné à des revenus en hausse, cela se traduit à nouveau par une amélioration substantielle du **ratio Cost-Income** à 56%, contre 58% en 2019.

- **Une politique de provisionnement anticipative**

La crise du Covid-19 représente un véritable test de résistance qui a mis à rude épreuve la résilience du secteur financier. Toutefois, en optant pour une gestion rigoureuse des risques et des finances, Belfius a vu son choix stratégique récompensé par une reconfirmation, voire un renforcement, de sa solidité financière. En 2020, la forte récession économique déclenchée par le Covid-19 incite Belfius à adopter une politique de risque prudente et anticipative et à constituer des provisions supplémentaires en prévision d'éventuelles pertes de crédit futures. Compte tenu de provisions de crédit typiques sur un certain nombre de dossiers spécifiques, les **coûts globaux du risque de crédit** atteignent **453 millions d'euros** en 2020, un montant en grande partie mis en réserve lors du premier semestre 2020 (393 millions d'euros). Pour calculer les coûts du risque, Belfius s'est appuyé en 2020 sur une méthodologie affinée qui, outre des analyses sectorielles approfondies, consiste à passer au crible individuellement la solvabilité d'un nombre considérable d'entreprises présentes dans son portefeuille en fonction d'une estimation de l'impact du risque lié à la crise du Covid-19 par secteur, la solidité du bilan de ces entreprises, la capacité de financement de leurs actionnaires, et les garanties dont dispose Belfius. Le montant avancé pour les coûts du risque constitue, par ailleurs, la « meilleure estimation actuelle », établie sur la base de modèles statistiques historiques combinés à l'avis d'experts.

Lors du second semestre, les coûts du risque s'élèvent à environ 60 millions d'euros, un niveau pratiquement conforme à celui enregistré ces dernières années. Ils constituent la preuve de l'excellente évaluation des risques et de la **politique de**



provisionnement prévoyante dont Belfius a fait preuve tout au long de la crise. Ces provisions constituées anticipativement en raison du Covid-19 (Stage 1 & 2 sous IFRS9) atteignent 331 millions d'euros pour 2020. Compte non tenu de cette anticipation de l'impact du Covid-19, les coûts du risque du portefeuille global de crédit restent à un niveau historiquement bas (122 millions d'euros, Stage 3) et continuent d'évoluer conformément aux attentes pour un portefeuille de crédits belges en pleine croissance. Fin 2020, le ratio de qualité des actifs reste globalement stable. Il avoisine les 2%. Vu l'ampleur de la crise, les mesures de soutien décidées par les différents niveaux de pouvoir et les moratoires des banques ont incontestablement contribué à ces résultats. Plus spécifiquement, Belfius peut confirmer l'efficacité des moratoires pour aider les clients à affronter cette crise. Désormais, 99% des entreprises et des clients individuels de Belfius ont recommencé à rembourser leur crédit (pour les moratoires qui n'ont pas été prolongés au-delà du 31/12/2020).

BELFIUS ENGAGE SES SOLIDES RÉSERVES FINANCIÈRES EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE BELGE

Grâce à une gestion stricte du bilan et des risques, une stratégie de diversification poussée sur le plan du financement et des performances commerciales durables, Belfius parvient à mettre pleinement à profit, en cette période de crise, les réserves conséquentes rigoureusement constituées ces dernières années dans le but de soutenir l'économie belge ainsi que sa stratégie de croissance commerciale.

• Un solide niveau de solvabilité et de liquidité

Certes sous l'effet positif de l'assouplissement d'un certain nombre de mesures réglementaires en raison de la crise du Covid-19, le **ratio CET 1 Bâle III** croît de 15,9% fin 2019 à 17,1% fin 2020, ce qui constitue un excellent niveau. La forte croissance persistante des activités d'octroi de crédits engendre une hausse de 5% des risques pondérés, qui s'établissent à 59,3 milliards d'euros. Le ratio Solvency II de Belfius Insurance affiche un niveau très solide, à savoir 200%. Avec un **ratio LCR** de 158% et un ratio NSFR de 128%, Belfius répond aussi largement aux exigences imposées en matière de liquidités et dispose d'une **réserve de liquidités** de 35,7 milliards d'euros.

Le **total des fonds propres** du groupe augmente de 10 milliards d'euros fin 2019 à 10,2 milliards d'euros fin 2020.

• Dividende

Conformément aux directives édictées par la Banque Centrale Européenne (B.C.E.), qui a émis une recommandation contraignante plafonnant le ratio de distribution de Belfius à 15% sur l'exercice 2020, et sous réserve de l'approbation par l'Assemblée générale qui se tiendra fin avril, un **dividende** de 77 millions d'euros est versé à l'actionnaire. Pour autant que la B.C.E. le permette, Belfius a l'intention d'ajouter à ce premier dividende un dividende additionnel de 130 millions d'euros au dernier trimestre de 2021 pour arriver ainsi au total à un ratio de distribution de 40%.

CONCLUSION

En tant que bancassureur « meaningful » et « inspiring » pour la société belge et malgré un contexte très atypique et difficile, Belfius a, tout au long de l'année écoulée, plus que jamais tenu ses engagements, tout en continuant à démontrer la résilience et la durabilité de son business model.

Sur le plan **financier**, malgré une crise sans précédent, Belfius réussit à renforcer encore sa solide capacité de financement et à en faire un soutien encore plus important au service de l'économie et de la société belges, tout en poursuivant une stratégie de diversification poussée, en maintenant son dynamisme commercial et en gérant de manière rigoureuse son bilan et ses risques.

Sur le plan **commercial**, Belfius a encore renforcé son niveau élevé d'octroi de crédits et ses activités d'assurance tout en réalisant une croissance exceptionnelle dans le domaine de l'épargne et des placements. C'est ainsi que Belfius franchit pour la deuxième année consécutive le cap des 20 milliards d'euros de nouveaux financements à long terme accordés à l'économie belge. En outre, la croissance organique de l'épargne et des placements a connu une hausse exceptionnelle de 53% pour atteindre 7,2 milliards d'euros. En moins de 2 ans, plus d'un milliard d'euros ont été investis dans les Fonds du futur de Belfius. L'accroissement des primes Non-Vie émises via les canaux bancaires progresse de 12% et dépasse une fois de plus la moyenne du marché.

Sur le plan **digital**, cette crise a mené à une accélération sans précédent des services à distance, motivant plus encore Belfius à s'appuyer sur son app mobile de classe mondiale comme pierre angulaire d'une plateforme digitale disruptive proposant des solutions inspirantes et innovantes, « beyond bank-insurance ».

En tant qu'**employeur** et grâce à une politique RH particulièrement vigilante et appropriée, Belfius a réussi à trouver un juste équilibre entre la sécurité et le bien-être de ses collaborateurs et la continuité optimale du service à la clientèle pendant cette crise prolongée. Le baromètre annuel de l'engagement des collaborateurs le démontre. Avec un score de 90,9%, il n'a jamais été aussi élevé qu'au cours de cette année mouvementée.

Sur le plan **sociétal**, Belfius a joué un rôle moteur dans les mesures de soutien et déployé des efforts considérables pour soutenir l'économie belge et tous ceux qui étaient en difficulté. Belfius a aussi joué un rôle précurseur dans la transition vers une **société belge durable**. Elle a d'ailleurs montré l'exemple en devenant la toute première grande banque belge à obtenir le label CO2 Neutral® en 2020. En collaboration avec son partenaire CO2Logic, Belfius entend aider les entreprises et les autorités locales belges à évoluer elles aussi vers la neutralité carbone, par exemple en finançant le « toit solaire » le plus puissant du monde. En finançant des projets immobiliers qui investissent pleinement dans un avenir plus durable. Ou en motivant les clients soucieux de l'environnement au moyen de réductions plus importantes sur leurs assurances, comme la nouvelle assurance auto qui tient compte des émissions de CO₂.

Dans un monde frappé par une crise sanitaire sans précédent et par la récession économique qui en découle, Belfius est plus que jamais fidèle à sa mission : apporter de manière proactive des **solutions qui ont du sens** pour répondre aux grands défis de demain et proposer des réponses **inspirantes** afin de guider la Belgique, ses habitants, PME, entreprises et institutions à travers cette crise. Afin de les rendre plus forts pour qu'ils puissent continuer à construire un avenir durable pour eux-mêmes et pour la société belge dans son ensemble.



Marc Raisière
CEO

« 'Meaningful and Inspiring for the Belgian Society. Together.'

En 2020, notre raison d'être s'est avérée plus pertinente que jamais. Dans des circonstances très difficiles, nous nous sommes donnés à 100% pour aider les clients en difficulté. Dans le même temps, nous sommes parvenus à afficher un résultat net solide, qui nous permet de renforcer encore notre rôle moteur dans l'économie belge, et de réaliser notre propre stratégie de croissance. Je tiens à remercier nos clients pour leur confiance. Et tous nos collaborateurs et agents, pour l'engagement et le professionnalisme avec lesquels ils ont relevé les défis de 2020. »

Jos Clijsters

Président du Conseil d'administration

« En 2011, l'Etat Belge a mis 4 milliards d'euros sur la table pour sauver notre banque. Aujourd'hui, Belfius dispose, en tant que groupe, de 10,2 milliards d'euros de fonds propres.

Après 10 années passées à la tête de cette fantastique entreprise, d'abord en tant que CEO et, depuis 2014, en tant que Président du Conseil d'administration, je suis très fier de la capacité sans cesse croissante de Belfius de remplir pleinement son rôle sociétal de moteur pour une société belge durable. En Afrikaans, on utilise parfois le merveilleux mot « volhoudbaarheid » (persévérance) pour « durabilité ». Pour être durable, il faut pouvoir persévérer dans ce que l'on fait. Belfius peut le faire.

J'en suis convaincu à 200%. C'est donc en toute confiance que j'envisage l'avenir de Belfius, entre les mains compétentes de collaborateurs, directeurs et administrateurs talentueux et engagés et disposant de tous les atouts pour continuer à faire une différence significative pour la société belge. »



POINTS CLÉS

- Belfius clôture 2020 sur un **solide résultat avant provisionnement pour coût du risque** de 1.149 millions d'euros (+11%). **Les résultats avant et après impôts** s'élèvent respectivement à 679 millions d'euros et 532 millions d'euros. Belfius Banque contribue à ces derniers à hauteur de 319,4 millions d'euros, tandis que Belfius Insurance voit sa contribution légèrement augmenter pour atteindre 212,2 millions d'euros.
- Au vu de la profonde récession économique actuelle, une réserve importante est constituée dans la perspective d'éventuelles futures pertes de crédit. **Le coût du risque de crédit** atteint 453 millions d'euros, dont 331 millions peuvent être considérés comme provision ex ante.
- **Covid-19** : 23.879 crédits d'entreprise ont bénéficié d'un report de paiement pour un montant de 4,7 milliards d'euros, ainsi que 13.840 contrats de leasing (auto) pour un montant de 870 millions d'euros. En outre, 509 millions d'euros de crédits Covid-19 avec garantie de l'État ont été octroyés aux entreprises, ainsi qu'au secteur public et social.
- **Covid-19** : Pour les clients particuliers, 19.464 crédits hypothécaires pour un montant de 2 milliards d'euros ont bénéficié d'un report de paiement. Par ailleurs, un report de paiement contractuel a été octroyé dans le cas de 8.863 dossiers, pour un montant d'environ 1 milliard d'euros.
- Pour la deuxième année consécutive, Belfius franchit le cap des 20 milliards d'euros de **nouveaux financements à long terme** accordés à l'économie belge. Pour les **clients Business et Corporate** et le **secteur Public & Social**, respectivement 10,2 milliards d'euros (+9%) et 2,6 milliards d'euros (+11%) de nouveaux financements à long terme ont été accordés.
- L'encours total des crédits a progressé à 97,3 milliards d'euros et approche la barre historique des 100 milliards.
- **La croissance organique de l'épargne et des placements** s'élève à 7,2 milliards d'euros (+53%), soit le plus haut niveau jamais atteint, confirmant la confiance durable des clients. L'encours des comptes de paiement et des comptes d'épargne détenus par **les clients particuliers** (segment Business compris) progresse de 12% à 69,8 milliards d'euros. L'encours de l'épargne et des placements des **clients Private & Wealth** augmente de 9% à 45,2 milliards d'euros.
- La position de Belfius en tant que bancassureur se consolide année après année. **Le montant des primes encaissées en Non-Vie** via les canaux bancaires progresse de 12% pour atteindre 266 millions d'euros. Les **réserves de la branche 23** sont en hausse de 4% et s'élèvent à 3,8 milliards d'euros. Quant au ratio combiné opérationnel pour les assurances dommages, il s'améliore à 93%, ce qui constitue un excellent niveau.
- Belfius attire 207.001 **nouveaux clients**. Le **nombre d'utilisateurs actifs de l'app mobile** continue d'augmenter pour s'établir à 1,58 million (+12%).
- La **satisfaction des clients** atteint 95,82%, dépassant une nouvelle fois l'objectif de 95% de clients satisfaits, et ce malgré la modification des services résultant du Covid-19.
- Les coûts, qui atteignent 1.465 millions d'euros, restent stables par rapport à 2019. **Le ratio Cost-Income** s'établit à 56%, soit une amélioration substantielle par rapport à 2019 (58%).
- Avec un excellent **ratio de solvabilité** CET 1 Bâle III de 17,1%, Belfius demeure l'un des groupes de bancassurance les mieux capitalisés d'Europe. Le total des **fonds propres** du groupe continue d'augmenter et s'élève à 10,2 milliards d'euros.

CHIFFRES CLÉS

COMPTE DE RÉSULTATS CONSOLIDÉ (en millions d'EUR)		2019	2020
REVENUS		2.489	2.614
CHARGES		(1.452)	(1.465)
RESULTAT BRUT		1.036	1.149
Dépréciations d'instruments financiers et provisions pour engagements de crédit		(111)	(453)
Dépréciations des immobilisations (in)corporelles		(7)	(17)
RESULTAT NET AVANT IMPÔT		918	679
(Charges) revenus d'impôt		(252)	(147)
RESULTAT NET APRES IMPÔT		666	532
Attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle		(1)	0
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE		667	532
<i>Dont</i>	<i>Banque</i>	461	319
	<i>Assurance⁽¹⁾</i>	207	212

(1) Contribution de Belfius Insurance Group dans le compte de résultats consolidé

BILAN CONSOLIDÉ (en millions d'EUR)		31/12/19	31/12/20
TOTAL DE L'ACTIF		172.439	187.991
<i>Dont</i>	<i>Caisse et avoirs auprès des banques centrales</i>	6.716	25.434
	<i>Prêts et créances sur établissements de crédit</i>	16.208	11.912
	<i>Prêts et créances</i>	94.944	98.108
	<i>Dettes représentées par un titre et instruments fonds propres</i>	29.490	28.849
	<i>Produits liés aux fonds de placement activités d'assurance</i>	3.671	3.813
	<i>Dérivés</i>	13.305	12.188
TOTAL DES DETTES		161.933	177.258
<i>Dont</i>	<i>Caisse et avoirs envers des banques centrales</i>	4.017	14.174
	<i>Dettes envers et dépôts des établissements de crédit</i>	5.819	5.008
	<i>Dettes et dépôts</i>	85.450	95.338
	<i>Titres de créance émis et autres passifs financiers</i>	27.655	24.402
	<i>Produits liés aux fonds de placement activités d'assurance</i>	3.671	3.813
	<i>Dérivés</i>	18.630	18.310
FONDS PROPRES DU GROUPE		9.984	10.209
<i>Dont</i>	<i>Fonds propres de base</i>	9.348	9.815
	<i>Gains ou pertes non comptabilisés dans le compte de résultats</i>	636	393
FONDS PROPRES TOTAUX		10.506	10.733
<i>Dont</i>	<i>Fonds propres du groupe</i>	9.984	10.209
	<i>Instruments de fonds propres additionnels de catégorie 1</i>	497	497
	<i>Participations ne donnant pas le contrôle</i>	25	28



RATIOS ⁽¹⁾	31/12/19	31/12/20
Rendement des fonds propres (ROE)	7,4%	5,6%
Rendement de l'actif (ROA)	0,40%	0,29%
Ratio coûts-revenus (C/I ratio)	58,4%	56,0%
Ratio de qualité des actifs	1,96%	2,02%
Ratio de couverture	62,3%	60,0%
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	129%	158%
Ratio structurel de liquidité à long terme (NSFR)	116%	128%

(1) Non audités.

RATIOS DE SOLVABILITE	31/12/19	31/12/20
Ratio CET 1 ⁽¹⁾	15,9%	17,1%
Tier 1-ratio ⁽¹⁾	16,7%	18,0%
Ratio de fonds propres total ⁽¹⁾	19,2%	20,4%
Ratio de levier	6,0%	6,9%
Ratio Solvency II (avant dividende)	212%	212%
Ratio Solvency II (après dividende)	212%	200%

⁽¹⁾ Pour déterminer le ratio de capital selon Bâle III, l'autorité de contrôle demande à Belfius d'appliquer une déconsolidation prudentielle de Belfius Insurance et une pondération de 370% sur les instruments de capital détenus par Belfius Banque en Belfius Insurance après déduction du goodwill. Ce procédé est communément appelé "Compromis danois".

Les comptes annuels de Belfius sont établis conformément aux normes internationales d'information financière adoptées par l'Union européenne ('IFRS-UE'). Le présent document ne constitue pas une offre d'achat ou de vente de titres, ni une sollicitation d'achat ou de souscription de titres, en Belgique ou dans toute autre juridiction. Ce document contient des déclarations prospectives impliquant nécessairement des risques et des incertitudes, en particulier des déclarations portant sur des plans, des objectifs, des attentes et des intentions. Il est porté à l'attention du lecteur que ces déclarations comportent des risques connus ou inconnus et sont sujettes à des incertitudes importantes sur les plans opérationnels, économiques et concurrentiels, dont beaucoup sont hors de contrôle de Belfius. Si certains de ces risques et incertitudes venaient à se matérialiser, ou si des hypothèses retenues s'avéraient incorrectes, les résultats réels pourraient dévier significativement de ceux anticipés, attendus, projetés ou estimés. Dans ce contexte, Belfius et toute autre personne déclinent toute responsabilité à ce sujet.

